



वित्तीय समावेशन हेतु  
राष्ट्रीय कार्यनीति

वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति 2019-2024, वित्तीय क्षेत्र में सभी हितधारकों को शामिल करते हुए कार्रवाई के व्यापक अभिसरण के माध्यम से राष्ट्रीय स्तर पर वित्तीय समावेशन प्रक्रिया के विस्तार और उसे बनाए रखने में मदद करने के लिए भारत में वित्तीय समावेशन नीतियों के दृष्टिकोण और प्रमुख उद्देश्यों को निर्धारित करता है।

इस कार्यनीति का उद्देश्य औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक किफायती तरीके से पहुंच सुनिश्चित करना, वित्तीय समावेशन को व्यापक बनाना तथा गहन करना एवं वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देना है।

## वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति 2019-2024

*आर्थिक कल्याण, समृद्धि और सतत विकास को बढ़ावा देने के उद्देश्य से वित्तीय समावेशन में तेजी लाने हेतु दृष्टिकोण दस्तावेज़*

# विजन



# विषय-सूची

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

## अध्याय

I. परिचय	7
II. बहु देशीय विश्लेषण और उससे सीख	10
III. भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति	15
IV. कार्यनीतिक उद्देश्य	26
V. सिफ़ारिशें	37
VI. वित्तीय समावेशन की प्रगति का आंकलन	40
VII. निष्कर्ष	49
संदर्भ-ग्रंथ सूची	51

## चुनिंदा संक्षिप्ताक्षरों की सूची

एबीपीएस	आधार ब्रिज पेमेंट सिस्टम
ईपीएस	आधार सक्षम भुगतान प्रणाली
एएफआई	वित्तीय समावेशन के लिए एलायंस
एएनबीसी	समायोजित निवल बैंक ऋण
एटीएम	ऑटोमेटेड टेलर मशीन
एपीवाई	अटल पेंशन योजना
बीसी	व्यवसाय प्रतिनिधि
बीएलबीसी	ब्लॉक स्तरीय बैंकर समिति
बीएसबीडीए	सामान्य बचत बैंक जमा खाता
सीबीएसई	केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड
सीबीके	सेंट्रल बैंक ऑफ केन्या
सीसीसी	प्रामाणिक ऋण सलाहकार
सीडीडी	ग्राहक संबंधी समुचित सावधानी
सीएफएल	वित्तीय साक्षरता के लिए केंद्र
सीजीएपी	गरीबों की सहायता के लिए सलाहकार समूह
सीकेवाईसी रजिस्ट्री	अपने ग्राहक को जानिए केंद्रीय रजिस्ट्री
सीएमपीएफआई	वित्तीय समावेशन पर मध्यावधि पथ संबंधी समिति
सीओएनएआईएफ	वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय परिषद
सीएससी	सामान्य सेवा केंद्र
सीटीएस	चेक ट्रंक्शन प्रणाली
डीएवाई	दीनदयाल अनत्योदय योजना
डीएवाई-एनयूएलएम	दीनदयाल अनत्योदय योजना - राष्ट्रीय शहरी आजीविका मिशन
डीबीटी	प्रत्यक्ष लाभ अंतरण
डीसीसी	जिला परामर्शदात्री समिति
डीसीसीबी	जिला केंद्रीय सहकारी बैंक
डीडीयू-जीकेवाई	पं. दीनदयाल उपाध्याय ग्रामीण कौशल्य योजना
डीएफएस	वित्तीय सेवाएं विभाग
डीएलआरसी	जिला स्तरीय समीक्षा समिति
एफएएमई	वित्तीय जागरूकता संदेश
एफएलसी	वित्तीय साक्षरता केंद्र
एफआईएसी	वित्तीय समावेशन सलाहकार समिति
एफआईएफ	वित्तीय समावेशन निधि
एफआईपी	वित्तीय समावेशन योजना
एफएसडीसी	वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद
जीसीसी	सामान्य क्रेडिट कार्ड
जीपीएफआई	वित्तीय समावेशन हेतु वैश्विक भागीदारी
जी2पी	सरकार से व्यक्ति
आईबीए	भारतीय बैंक संघ
आईएफआई	वित्तीय समावेशन का सूचकांक

आईआईबीएफ	भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान
आईएमएफ	अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष / बीमा विपणन फर्म
आईएमपीएस	तत्काल भुगतान सेवा
आईएनएफई	वित्तीय शिक्षा के लिए अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क
आईपीपीबी	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक
आईएसपी	बीमा सेवा प्रदाता
आईआर	बीमा रिपोजिटरी
आईजीएनओएपीएस	इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन योजना
आईसीटी	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी
आईआरडीएआई	भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
जेएएम	जन धन-आधार-मोबाइल
केवाईसी	अपने ग्राहक को जानिए
एलडीओ	अग्रणी जिला अधिकारी
एलडब्ल्यूई	वामपंथी उग्रवाद
एमआईएस	प्रबंधन सूचना प्रणाली
एमजीएनआरईजीए	महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम
एमओएफ	वित्त मंत्रालय
एमएसएमई	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम
एनएसीएच	राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह
एनएएमसीएबीएस	एमएसएमई क्षेत्र के वित्तपोषण हेतु बैंकों के क्षमता निर्माण के लिए राष्ट्रीय मिशन
नाबार्ड	राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक
एनईएफटी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
एनईआर	उत्तर पूर्वी क्षेत्र
एनसीएफई	राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र
एनएफआईएस	राष्ट्रीय वित्तीय समावेश कार्यनीति
एनपीसीआई	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
एनजीओ	गैर-सरकारी संगठन
एनपीएस	राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली
एनआरएलएम	राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन
एनएसएफआई	वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति
एनयूएलएम	राष्ट्रीय शहरी आजीविका मिशन
एनडब्ल्यूआर	परक्राम्य गोदाम रसीदें
ओईसीडी	आर्थिक सहयोग और विकास के लिए संगठन
पीएसीएस	प्राथमिक कृषि सहकारी समिति
पी2बी	पर्सन टू बिजिनेस
पी2पी	पर्सन टू पर्सन / पीयर टू पीयर
पी2जी	पर्सन टू गवर्नमेंट
पीसीआर	लोक ऋण रजिस्ट्री
पीएमईजीपी	प्रधान मंत्री रोजगार गारंटी कार्यक्रम
पीएमकेवीवाई	प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना
पीएमजेडीवाई	प्रधानमंत्री जन-धन योजना

पीपीएफ	सार्वजनिक भविष्य निधि
पीबी	भुगतान बैंक
पीएमजेजेबीवाई	प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना
पीएमएमवाई	प्रधानमंत्री मुद्रा योजना
पीएमएसबीवाई	प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना
पीएफआरडीए	पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण
पीएसजीआईसी	सार्वजनिक क्षेत्र की सामान्य बीमा कंपनियाँ
आरओसी	कंपनी रजिस्ट्रार
आरटीजीएस	तत्काल सकल निपटान
आरएक्सआईएल	रिसिवेवल्स एक्सचेंज ऑफ इंडिया
आरबीआई	भारतीय रिज़र्व बैंक
एससी	अनुसूचित जाति
एसटी	अनुसूचित जनजाति
सेबी	भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड
एसएफबी	लघु वित्त बैंक
सिडबी	भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक
एसएलबीसी	राज्य स्तरीय बैंकर समिति
एसएमई	लघु एवं मध्यम उद्यम
एसपीवी	विशेष प्रयोजन माध्यम
एसआरएलएम	राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन
टीजीएफआईएफएल	वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता पर तकनीकी समूह
टीआरईडीएस	ट्रेड रिसिवेवल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम
यूएफए	यूनिवर्सल फाइनेंशियल एक्सेस
यूआईडीएआई	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण
यूएनएसडीजी	संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्य
यूपीआई	यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस
यूएसएसडी	अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा
डब्ल्यूडीआरए	भांडागारण विकास एवं विनियामक प्राधिकरण

# I परिचय

1.1 वित्तीय समावेशन को दुनिया भर में आर्थिक संवृद्धि एवं गरीबी उन्मूलन के प्रमुख उत्प्रेरक के रूप में पहचाना जा रहा है। औपचारिक वित्त तक पहुंच से रोजगार निर्माण को बढ़ावा मिलता है आर्थिक झटकों के प्रति संवेदनशीलता में कमी आती है और मानव पूंजी में निवेश बढ़ता है। औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक पर्याप्त पहुंच न होने के कारण, व्यक्तियों और फर्मों को अपने सीमित संसाधनों पर भरोसा करने या अपनी वित्तीय जरूरतों को पूरा करने और विकास के अवसरों को तलाशने हेतु वित्त के महंगे अनौपचारिक स्रोतों पर निर्भर रहने की आवश्यकता होगी। वृहद स्तर पर, उच्चतर वित्तीय समावेशन सभी के लिए स्थायी और समावेशी सामाजिक-आर्थिक विकास को समर्थित कर सकते हैं।

1.2 इसके कई प्रमाण मौजूद हैं कि कैसे वित्तीय समावेशन ने निरंतर राष्ट्रीय स्तर पर आय की असमानता और गरीबी को कम करने, समग्र आर्थिक उत्पादन को बढ़ावा देने में प्रभावी मदद की है। लैंगिक समानता व महिलाओं के आर्थिक सशक्तीकरण के लिए महिलाओं का वित्तीय समावेशन विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। अपने वित्तीय जीवन पर अधिक नियंत्रण के साथ, महिलाएं खुद को और अपने परिवार को गरीबी से बाहर आने में मदद कर सकती हैं; गरीबी में फँसने के अपने जोखिम को कम कर सकती हैं; अनौपचारिक क्षेत्र से अपने शोषण को खत्म कर सकती हैं; और पूरी तरह से मेसरेबल और उत्पादन संबंधी आर्थिक गतिविधियों में संलग्न होने की अपनी क्षमता में वृद्धि कर सकती हैं। एक समावेशी वित्तीय प्रणाली स्थिरता, अखंडता और न्यायसंगत विकास का समर्थन करती है। इसलिए, कई बाधाओं जैसे भौतिक, सामाजिक-सांस्कृतिक और मनोवैज्ञानिक धारणाओं के कारण वित्तीय अपवर्जन ने नीति निर्माताओं का ध्यान अपनी ओर आकर्षित किया है। कुछ प्रमुख कारण निम्नानुसार हैं जिसके परिणामस्वरूप अनैच्छिक अपवर्जन होता है :

चित्र 1.1 - वित्तीय अपवर्जन के कारण





## वित्तीय समावेशन और संयुक्त राष्ट्र का सतत विकास लक्ष्य

1.3 यह भी उल्लेखनीय है कि वर्ष 2030 के सत्रह संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी)<sup>1</sup> में से सात<sup>1</sup>, वित्तीय समावेशन को, समाज के गरीब और हाशिये पर स्थित वर्गों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार करके दुनिया भर में सतत विकास प्राप्त करने के लिए एक प्रमुख घटक के रूप में देखते हैं। (होम- सतत विकास लक्ष्य, 2018)

### भारतीय संदर्भ में वित्तीय समावेशन को परिभाषित करना

1.4 वित्तीय समावेशन को "वित्तीय सेवाओं तक पहुंच सुनिश्चित करने की प्रक्रिया, किफ़ायती लागत पर कम आय वाले समूहों एवं असुरक्षित वर्गों जैसे कमजोर समूहों के लिए समय पर और पर्याप्त क्रेडिट" के रूप में परिभाषित किया गया है। (वित्तीय समावेशन पर समिति: अध्यक्ष: डॉ. सी. रंगराजन, आरबीआई, 2008)। वित्तीय समावेशन पर मध्यावधि पथ संबंधी समिति (अध्यक्ष: श्री दीपक मोहंती, आरबीआई, 2015) ने वित्तीय समावेशन हेतु विज्ञान को "उन मूलभूत वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बास्केट तक आसान पहुंच के रूप में निर्धारित किया है जिसमें बचत, विप्रेषण, ऋण, लघु और सीमांत किसानों तथा कम आय वाले परिवारों के लिए उचित लागत पर सरकारी सहायता प्राप्त बीमा और पेंशन उत्पाद शामिल हो एवं इसमें सामाजिक नकदी अंतरण के माध्यम से पर्याप्त संरक्षण के साथ लघु और सीमांत उद्यमों के लिए औपचारित वित्त की पहुंच बढ़ाई जाए जिसमें लागत कम करने और सेवा डिलीवरी में सुधार करने के लिए प्रौद्योगिकी पर अधिक जोर दिया जाएगा, ...."

### वित्तीय समावेशन कार्यनीति - तर्क

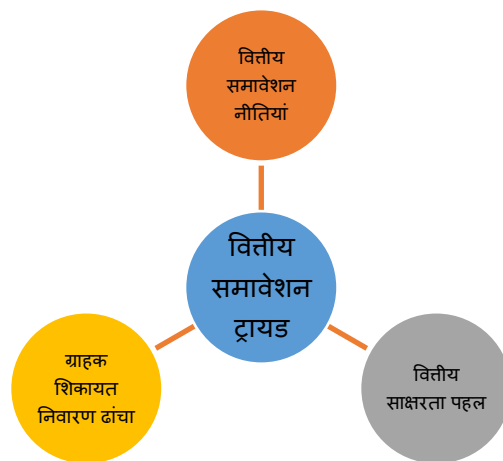
1.5 यद्यपि देश में वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए बहुत सारे प्रयास किए गए हैं (देखें अध्याय III- भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति) परंतु फिर भी वित्तीय सेवाओं की पर्याप्त पहुंच सुनिश्चित करने और इन सेवाओं के विभिन्न वर्गों, अर्थात् भारत में अब तक वे जो सेवा से पूरी तरह से वंचित हैं या जिन्हें पर्याप्त सेवा नहीं मिल रही है, द्वारा उपयोग करने के लिए अभी बहुत से कदम उठाने की आवश्यकता है। देश के विकास प्राथमिकताओं को ध्यान में रखते हुए, एनएसएफआई 2019-2024, वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के विस्तार हेतु वित्तीय

---

<sup>1</sup>चरम गरीबी को दूर करना; भोजन की समस्या को कम करना और खाद्य सुरक्षा को बढ़ावा देना; अच्छा स्वास्थ्य और सेहत प्राप्त करना; लैंगिक समानता को बढ़ावा देना; निरंतर, समावेशी और सतत आर्थिक विकास को बढ़ावा देना; पूर्ण और उत्पादक रोजगार और अच्छे कार्य को बढ़ावा देना; लचीले बुनियादी ढांचे का निर्माण, समावेशी और टिकाऊ औद्योगीकरण को बढ़ावा देना और नवोन्मेष को बढ़ावा देना; देश के भीतर और बाहर आय असमानता को कम करना। <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/> को देखें।

सेवाओं तक पहुँच से संबंधित अंतर्निहित बाधाओं को दूर करना चाहता है। एक समावेशी वित्तीय प्रणाली (सुदृढ़ वित्तीय समावेशन नीतियों के माध्यम से समर्थित, वित्तीय शिक्षा और ग्राहक संरक्षण पर ध्यान केंद्रित) न केवल वृद्धि हेतु, बल्कि आय असमानता और गरीबी को कम करने की क्षमता के साथ प्रो-पुअर भी है तथा सामाजिक सामंजस्य और साझा आर्थिक विकास को बढ़ावा देता है। दूसरी ओर, वित्तीय अपवर्जन, समाज के वंचित और कम आय वाले क्षेत्रों को छोड़ देता है, जिससे उनके पास अनौपचारिक विकल्पों के अलावा कोई और विकल्प नहीं होता है और परिणामतः वे वित्तीय संकट, ऋण और गरीबी की चपेट में आ जाते हैं।

### चित्र 1. 2- समावेशन, साक्षरता और शिकायत निवारण



1.6 रिजर्व बैंक ने वित्तीय समावेशन सलाहकार समिति के तत्वावधान में भारत के लिए वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति 2019-2024 बनाई है और यह भारत सरकार एवं अन्य वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों जैसे भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी), भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) तथा पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) से प्राप्त जानकारीयों एवं सुझाव पर आधारित है। इस दस्तावेज में राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड), भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई), वाणिज्यिक बैंक और कॉर्पोरेट व्यवसाय संवाददाता आदि, सहित विभिन्न प्रकार के हितधारकों एवं बाजार भागीदारों के साथ भिन्न-भिन्न स्तर पर किए गए परामर्शों के निष्कर्षों को भी प्रस्तुत किया गया है। दस्तावेज में भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति एवं अड़चनों, वित्तीय समावेशन संबंधी विशेष लक्ष्यों, लक्ष्य की प्राप्ति के लिए कार्य योजना तथा प्रगति मापने की पद्धति का विश्लेषण शामिल है।

## II बहु देशीय विश्लेषण और उससे सीख

II.1 विश्व स्तर पर बढ़ती मान्यता तथा संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) में वित्तीय समावेशन को दुनिया भर में सतत विकास प्राप्त करने हेतु एक प्रमुख घटक के रूप में जोर दिये जाने के फलस्वरूप, विश्व के लगभग सभी देश औपचारिक वित्तीय सेवाओं की पहुंच और उपयोग बढ़ाने के लिए उपयुक्त कार्यनीति और नीतियां विकसित कर रहे हैं। 2020 तक यूनिवर्सल फाइनेंशियल एक्सेस प्राप्त करना (यूएफए 2020) विश्व बैंक के प्रमुख विकास कार्यसूचियों में से एक है, जिसका मुख्य उद्देश्य उन वयस्कों को, जो वर्तमान में औपचारिक वित्तीय प्रणाली का हिस्सा नहीं है, एक लेनदेन खाता की सुविधा प्रदान करना है ताकि वे अपने पैसे को जमा कर सकें एवं अपने वित्तीय जीवन का प्रबंधन करने के लिए भुगतान कर सकें एवं भुगतान प्राप्त कर सकें (यूनिवर्सल फाइनेंशियल एक्सेस 2020, 2018)। इस महत्वाकांक्षी लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, विश्व बैंक समूह लक्षित हस्तक्षेपों के माध्यम से एक बिलियन लोगों को लेन-देन खाते तक पहुंच प्राप्त करने में सक्षम बनाने हेतु प्रतिबद्ध है। यह अन्य देशों के साथ निम्नलिखित प्रमुख ब्लॉकों को मजबूत करने के लिए भी कार्य करता है: सार्वजनिक और निजी क्षेत्र की प्रतिबद्धता, कानूनी और विनियामक ढांचे को सक्षम करना, और वित्तीय और आईसीटी बुनियादी ढांचे को मजबूत करना, तथा वैश्विक रूप से, मानक-निर्धारण निकायों के साथ जुड़ाव के माध्यम से उनसे सिफारिशें और दिशानिर्देश प्राप्त करना जो कि लेनदेन खातों तक पहुंच को आगे बढ़ाता है।

II.2 वित्तीय समावेशन के प्रति प्रत्येक देश की कार्यनीति और प्रगति अलग-अलग है, क्योंकि सरकार की प्राथमिकताओं में महत्वपूर्ण बदलाव, सुधारों को लागू करने की संस्थागत क्षमता, वित्तीय बाजारों का विकास, भुगतान आधारभूत संरचना, लोगों की वित्तीय क्षमता और वित्तीय व्यवहार को संचालित करने वाले सांस्कृतिक धारणा अलग-अलग है। इसलिए, सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि, राजनीतिक प्रणाली, संस्कृति और धारणाओं को समझे बिना विभिन्न देशों की वित्तीय समावेशन नीतियों की केवल समीक्षा मात्र से हमारी अपनी वित्तीय समावेशन कार्यनीति को डिजाइन करने और उसे विकसित करने के लिए अंतर्दृष्टि प्राप्त करने हेतु यह पर्याप्त नहीं होगी। फिर भी अन्य देशों की वित्तीय समावेशन नीतियों के अनुभवों और प्रतिक्रिया को देखना तथा उस आधार पर निष्कर्षों का सृजन करना सार्थक ही होगा। विभिन्न देशों द्वारा

लागू किए गए राष्ट्रीय पहचान प्रणाली के अनुरूप ही भारत ने भी 2009 में आधार की शुरुआत की है। वित्तीय शिक्षा के महत्व को स्वीकार करते हुए, वर्तमान कार्यनीति, वित्तीय शिक्षा को एनएफआईएस के महत्वपूर्ण स्तंभों में से एक मानती है, जैसे कि अन्य देशों ने माना है।

11.3 वैश्विक स्तर पर पिछले दशक में राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन कार्यनीति (एनएफआईएस) को अपनाने में काफी गति मिली। 2018 के मध्य तक, 35 से अधिक देशों ने, जिसमें ब्राजील, चीन, इंडोनेशिया, पेरू और नाइजीरिया शामिल हैं, एनएफआईएस शुरू की एवं 25 अन्य देशों में कार्यनीति निरूपण की प्रक्रिया जारी की। इसके अतिरिक्त, कई देशों ने अपनी मूल एनएफआईएस को अद्यतन भी किया है (विश्व बैंक समूह, 2018)। कुछ देशों की कार्यनीतियों में पाये गए कुछ महत्वपूर्ण समानताओं की समीक्षा की गई है और उसे संक्षेप में निम्नानुसार प्रस्तुत किया गया है-

### नेतृत्व

11.4 वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक मजबूत नेतृत्व (दूरदर्शी या करिश्माई) महत्वपूर्ण है। वित्तीय समावेशन नीतियों को उसकी पूर्ण क्षमता का एहसास करने के लिए समय की आवश्यकता होती है। अतः दीर्घकालिक दृष्टि और एक समन्वित दृष्टिकोण होना आवश्यक है।

### लक्ष्य आधारित दृष्टिकोण

11.5 वित्तीय समावेशन नीतियों को आम तौर पर विशिष्ट सेक्टरों जैसे एमएसएमई, कृषि या विशिष्ट क्षेत्रों जैसे महत्वाकांक्षी जिलों की ओर लक्षित किया जाता है। सेक्टर विशिष्ट कार्य योजनाओं को विकसित करना और लक्ष्यों की निगरानी तथा प्रगति की समीक्षा करना महत्वपूर्ण है।

### विनियामक ढांचा

11.6 ग्राहकों के हितों की रक्षा, निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देने और बाजार में हेरफेर को रोकने के उद्देश्य हेतु एक मजबूत विनियामक और कानूनी ढांचा अवश्य होना चाहिए। इसके अलावा, विनियामकों में नवोन्मेष हेतु लचीलापन एवं खुलेपन को अनुमति देने के लिए पर्याप्त प्रावधान होना चाहिए। यह लंबी अवधि की व्यवहार्यता तक पहुँचने और नुकसान को कम करने के लिए प्रायोगिक परियोजनाओं को प्रोत्साहित करने के साथ-साथ विनियामक सैंडबॉक्स के रूप में एक टेस्ट और लर्न अप्रोच को शामिल करने का आह्वान करता है।

## बाजार का विकास

11.7 लक्ष्य समूहों की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए विभिन्न विनियामक पहलों के माध्यम से बाजार का विकास और उसे वृहद बनाना अत्यंत महत्वपूर्ण है। हालांकि एक यूनिवर्सल बैंकिंग प्रणाली मौजूदा ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना जारी रख सकती है, परंतु फिर भी यह एक प्रयास हो सकता है कि ऐसे भिन्न-भिन्न संस्थाओं को अनुमति दी जाए जो कम लागत पर वृहद मात्रा में सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा सकते हैं। बाजार के विकास की प्रक्रिया ग्रामीण नेटवर्क और पहुंच बिंदुओं के विस्तार के रूप में हो सकती है; ग्रामीण क्षेत्रों को ऋण देने और ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष उप-शाखाएँ स्थापित करने के लिए अधिमान्य विवेकपूर्ण नियमों को अनुमति देना; नए संस्थानों, उत्पादों और सेवाओं के प्रसार के साथ-साथ ग्रामीण परिवारों के लिए पेंशन, बीमा, और सब्सिडी जैसे बड़े पैमाने के भुगतान माध्यमों को डिजिटल बनाना होगा।

## बुनियादी ढांचे को मजबूत बनाना

11.8 आवश्यक बुनियादी ढांचे के साथ एक ऐसे पारिस्थितिकी तंत्र का विकास, जिसमें ऋण बुनियादी ढांचे, प्राप्ति और भुगतान बुनियादी ढांचे आदि शामिल हो, अत्यंत आवश्यक हैं। एक राष्ट्रीय स्तर की पहचान प्रदान करना, एक क्रेडिट रजिस्ट्री डेटाबेस की स्थापना, खुले और समावेशी भुगतान प्रणाली का निर्माण इस दिशा में कुछ महत्वपूर्ण कदम हैं। ग्राहक की सहमति के आधार पर कैशलेस और पेपरलेस वित्तीय लेन-देन के लिए राष्ट्रीय स्तर की पहचान संख्या का उपयोग करने के लिए एक उपयुक्त ढाँचे को चलन में लाना, ग्राहकों की बैंकिंग को आसान बना सकता है तथा परिचालन को भी आसान कर सकता है। इसके अलावा, यह वृहद स्तर पर सीधे बैंक खातों के माध्यम से गवरमेंट टू पर्सन (जी2पी) एवं पर्सन टू गवरमेंट (पी2जी) से संबंधित लेनदेन की सुविधा प्रदान करता है। नियमों के साथ समन्वय कर मजबूत भुगतान बुनियादी ढांचे का विकास प्रतिस्पर्धा और क्रमिक विकास को बढ़ावा दे सकता है जिसके परिणामस्वरूप अधिक ग्राहक केंद्रित उत्पाद, अधिकाधिक विकल्प और वृहद सुविधा प्राप्त हो सकती है।

## ‘अंतिम समय’ (लास्ट माइल) डिलीवरी

11.9 विभिन्न देशों में ‘लास्ट माइल डिलीवरी’ पर फोकस प्रमुख क्षेत्रों में से एक रहा है। चूंकि विशिष्ट ग्रामीण ग्राहक वित्तीय सेवा प्रदाता से मिलने के लिए अपने दैनिक वेतन का भुगतान करने के लिए तैयार नहीं होता, अतः यह महत्वपूर्ण है कि सेवा प्रदाता से मिलने में लिया गया

समय और दूरी को कम करने का प्रयास किया जाए। इस प्रयोजन हेतु, विभिन्न देश, एजेंटों और व्यावसायिक प्रतिनिधियों (बीसी) की सेवाओं को अपनाने हेतु औपचारिक वित्तीय संस्थानों को अनुमति प्रदान करने के साथ रसीद बुनियादी ढांचे का विस्तार करने के लिए विभिन्न नीतियों के साथ आगे आए हैं। यद्यपि व्यवसाय प्रतिनिधि अंतिम स्थान के ग्राहक तक पहुंचने में सक्षम रहे हैं, परंतु फिरभी ग्राहक संरक्षण का मुद्दा, उपयुक्त उत्पाद प्रदान करना, वित्तीय जागरूकता बढ़ाना, एजेंटों की गतिविधियों पर सक्रिय निगरानी रखना और एजेंट / बीसी नेटवर्क की स्थिरता से संबंधित क्षेत्रों पर अब भी नीतिगत हस्तक्षेप की आवश्यकता है।

### **नवोन्मेष और प्रौद्योगिकी**

II.10 समग्र परिदृश्य में नवोन्मेष और प्रौद्योगिकी के परिणामस्वरूप प्रौद्योगिकी का लाभ उठा कर वित्तीय सेवाओं की पेशकश करने हेतु फिन-टेक संस्थाओं में बढ़ोतरी हुई है। हालांकि, इन नई संस्थाओं में प्रतिस्पर्धा बढ़ाने और ग्राहकों को उपयुक्त उत्पादों और आसान प्रक्रियाओं के माध्यम से अधिक विकल्प प्रदान करने की क्षमता है, परंतु वे उन ग्राहकों को सेवा प्रदान करने से बाहर रख सकते हैं जिनके पास इंटरनेट कनेक्टिविटी और स्मार्ट फोन तक पहुंच जैसी बुनियादी संरचना उपलब्ध नहीं है। अतः ग्राहकों को पर्याप्त हैंडहोल्डिंग प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी और एजेंटों के बीच संतुलन होना अनिवार्य है। चूंकि प्रौद्योगिकी बहुत तेजी से विकसित हो रही है, अतः प्रौद्योगिकी के माध्यम से कार्य करने वाली संस्थाओं पर निगरानी रखना अति महत्वपूर्ण है और उनके विनियमन को निरंतर अपग्रेडेशन की आवश्यकता है।

### **वित्तीय साक्षरता और जागरूकता**

II.11 वित्तीय साक्षरता ने वैश्विक ध्यान को अपनी ओर आकर्षित करना जारी रखा है क्योंकि यह महसूस किया जा रहा है कि केवल एक सूचना से लैस ग्राहक ही उचित वित्तीय निर्णय लेने में सक्षम होगा। वित्तीय साक्षरता, ग्राहक को उपलब्ध उत्पादों, सही उत्पाद का चयन करने की क्षमता और शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध तंत्र के बारे में आवश्यक जागरूकता रखने हेतु सक्षम बनाती है। अब समाज में विभिन्न संवेदनशील समूहों अर्थात् महिलाओं, युवाओं, बच्चों, बुजुर्गों, छोटे उद्यमियों आदि को, जिन्हें हैंडहोल्डिंग की आवश्यकता है, के मध्य वित्तीय जागरूकता बढ़ाने पर जोर दिया जा रहा है। प्रोसेस लिटरेसी के साथ कॉन्सेप्ट लिटरेसी के संयोजन से विभिन्न वैज्ञानिक टूल और डिजाइन दृष्टिकोणों के विकास पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है। लेनदेन के डिजिटल मोड के अधिक से अधिक उपयोग के साथ, डिजिटल वित्तीय सेवाओं के दायरे में वित्तीय साक्षरता को अधिकाधिक महत्व दिया जा रहा है।

## उपभोक्ता संरक्षण

II.12 यह देखते हुए कि वित्तीय प्रणाली में नए प्रवेशकों को नुकसान होने की अधिक संभावना है, ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण स्थायी वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने के लिए एक महत्वपूर्ण स्तंभ बन गया है। यह इस तथ्य से और भी महत्वपूर्ण बन पड़ा है कि डिजिटल वित्तीय सेवाओं तक पहुंच में वृद्धि हुई है, जो एक मजबूत ग्राहक संरक्षण ढांचे की मांग करता है। अबतक अपनाए गए कुछ उपायों में, बाजार की निगरानी में वृद्धि, ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए एक मजबूत प्रवर्तन मशीनरी का निर्माण तथा वित्तीय क्षेत्र पर्यवेक्षकों के बीच, विशेष रूप से क्रॉस-उत्पाद और क्रॉस-मार्केट के मुद्दों पर, बेहतर समन्वय, आदि हैं।

## निगरानी और मूल्यांकन

II.13 वित्तीय समावेशन क्षेत्र में हुई प्रगति की समय-समय पर निगरानी और मूल्यांकन से अड़चनों को पहचानने में मदद मिल सकती है और सुधारात्मक उपाय भी शुरू किए जा सकते हैं। विभिन्न देश एवं विभिन्न संस्थान विश्वसनीय वित्तीय समावेशन डेटा की आवश्यकता पर बल दे रहे हैं, ताकि प्रदान की गई वित्तीय सेवाओं की गुणवत्ता, उपयोग और उसतक पहुँच से संबंधित मापदंडों पर एक विहंगावलोकन किया जा सके।

II.14 वित्तीय समावेशन भारत के लिए एक अभिलाषा पूर्ण उद्देश्य नीति है और इसकी आर्थिक नीति हमेशा एक स्थायी और समावेशी विकास के अंतर्निहित प्रयोजन से प्रेरित है। अगला अध्याय वित्तीय समावेशन डोमेन और विशेषकर पूर्वगामी सीखों के प्रकाश में भारत में शुरू की गई पहलों और हमारी उपलब्धियों को संक्षेप में प्रस्तुत करता है। अध्याय में कुछ महत्वपूर्ण चुनौतियों का भी उल्लेख किया गया है जो वित्तीय समावेशन के लिए बाधाओं के रूप में कार्य कर रहे हैं।

## III भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति

III.1 भारत में नीति निर्माता वित्तीय स्थिरता हेतु गरीबी से संबंधित उलझनों से अवगत हैं और यह सुनिश्चित करने के लिए लगातार प्रयास करते रहे हैं कि गरीबी को उसके सभी अभिव्यक्तियों में निपटाया जाए और आर्थिक विकास का लाभ गरीबों और समाज से अपवर्जित वर्गों तक पहुंचे।

III.2 भारत ने 1956 की शुरुआत में जीवन बीमा कंपनियों के राष्ट्रीयकरण के साथ अपनी वित्तीय समावेशन यात्रा शुरू की। इसके बाद 1969 और 1980 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया। 1972 में सामान्य बीमा कंपनियों का राष्ट्रीयकरण किया गया। भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति की समीक्षा करने से यह परिलक्षित होता है कि वित्तीय समावेशन डोमेन में वर्षों से कई पहलें की गई हैं।

III.3 भारत अन्य देशों और बहुपक्षीय मंचों अर्थात् वित्तीय समावेशन हेतु वैश्विक भागीदारी (जीपीएफआई) और आर्थिक सहयोग और विकास संगठन (ओईसीडी) के साथ सक्रिय रूप से जुड़ा हुआ है। भारत, विनियमन और मानक निर्धारण निकायों पर जीपीएफआई उपसमूह में इंडोनेशिया और यूनाइटेड किंगडम के साथ एक सदस्य है। जीपीएफआई द्वारा समय-समय पर प्रकाशित किए जाने वाले डिजिटलाइजेशन, विनियमन और वित्तीय समावेशन के प्रासंगिक अनुसंधान और नीति मार्गदर्शिका तैयार करने में भारत सक्रिय रूप से शामिल रहा है। इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक वर्तमान में ओईसीडी के तहत स्थापित वित्तीय शिक्षा हेतु अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क (आईएनएफई) के अंतर्गत चार कार्य समूहों, अर्थात् मानक, कार्यान्वयन और मूल्यांकन, डिजिटल वित्तीय साक्षरता, एमएसएमई के लिए वित्तीय शिक्षा और वित्तीय साक्षरता हेतु कोर दक्षताओं, का सदस्य है। वैश्विक मोर्चे पर विभिन्न विकासों को ध्यान में रखते हुए, भारत ने भी वित्तीय समावेशन सलाहकार समिति (एफआईएसी) के तत्वावधान में जून 2017 में वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई) तैयार करने की प्रक्रिया शुरू की है। दस्तावेज़ को विभिन्न हितधारकों अर्थात् वित्तीय सेवाएं विभाग (डीएफएस), और आर्थिक कार्य विभाग (डीईए), वित्त मंत्रालय (एमओएफ), भारत सरकार, रिज़र्व बैंक, सेबी, आईआरडीएआई, पीएफआरडीए, नाबार्ड और एनपीसीआई से प्राप्त फीडबैक के आधार पर तैयार किया गया है।



## नेतृत्व

III.4 वित्तीय समावेशन को मिशन मोड में संचालित करने हेतु एक मजबूत नेतृत्व (या तो दूरदर्शी या करिश्माई) आवश्यक शर्त है। भारतीय नीति निर्माण ने समावेशी विकास के लिए अडिग संकल्प दिखाया है, जिसका परिणाम वित्तीय समावेशन के लिए राष्ट्रीय मिशन अर्थात् प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) है। इसे अगस्त 2014 में शुरू किया गया था, और यह देश में वित्तीय समावेशन आंदोलन में एक मील का पत्थर साबित हुआ। यह कार्यक्रम मौजूदा बड़े बैंकिंग नेटवर्क, बैंकिंग आउटलेट्स और तकनीकी नवोन्मेष का लाभ उठाता है ताकि हर घर को बुनियादी वित्तीय सेवाओं तक पहुंच प्रदान की जा सके, जिससे बैंकिंग सुविधाओं के कवरेज में उत्पन्न हुये अंतर को कम किया जा सके।

III.5 पीएमजेडीवाई<sup>2</sup> के तहत पाँच वर्ष की छोटी अवधि में ही रु.89257 करोड़ जमा राशियों के साथ 34.01 करोड़ खाते 30 जनवरी 2019 तक खोले गए हैं। पीएमजेडीवाई के तहत एक सप्ताह में सबसे बड़ी संख्या में खाते (सं.1,80,96,130) खोलने की उपलब्धि को गिनीज बुक ऑफ वर्ल्ड रिकॉर्ड में जगह मिली है। खाताधारकों को पीएमजेडीवाई के तहत उत्पादों का एक समूह अर्थात् रु.10,000 का ओवरड्राफ्ट, आकस्मिक मृत्यु सह दिव्यांगता बीमा कवर, टर्म-लाइफ कवर और वृद्धावस्था पेंशन उपलब्ध कराया गया है। अब खाता खोलने के संदर्भ में फोकस "हर घर के बजाए प्रत्येक वयस्क" पर केंद्रित कर दिया गया है।

III.6 प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) को सबस्क्राइब करने वाले 18 से 70 वर्ष आयु वर्ग के सभी बैंक खाताधारकों को अत्यंत कम प्रीमियम अर्थात् मात्र रु.12/-, प्रति ग्राहक प्रति वर्ष, के आधार पर रु.2 लाख का एक नवीकरणीय योग्य आकस्मिक मृत्यु सह दिव्यांगता कवर प्रदान की जा रही है। प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) के तहत सबस्क्राइब करने वाले 18 से 50 वर्ष आयु वर्ग के सभी बैंक खाताधारकों को प्रति वर्ष रु.330/, प्रति ग्राहक प्रति वर्ष, के प्रीमियम पर रु. 2 लाख का एकवर्षीय टर्म लाइफ कवर के साथ एक और बीमा उत्पाद प्रदान की जा रही है।

III.7 वृद्धावस्था में वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु, भारत सरकार द्वारा गारंटीकृत अटल पेंशन योजना (एपीवाई) नामक एक पेंशन उत्पाद भी नए बैंक खाताधारकों को उपलब्ध कराया गया है। एपीवाई के तहत, एक ग्राहक (18 से 40 वर्ष की आयु) 60 वर्ष की आयु पूरी करने के

<sup>2</sup> <https://www.pmidv.gov.in/> को देखें। दिसंबर 2019 तक 37.70 करोड़ पीएमजेडीवाई खाते खोले जा चुके हैं।

बाद रु.1,000 से रु.5,000 की सीमा में निश्चित मासिक पेंशन प्राप्त करेगा, जो कि ग्राहक द्वारा दिए गए अंशदान पर निर्भर करेगा।

## विशिष्ट सेक्टरों / क्षेत्रों के लिए लक्ष्य आधारित दृष्टिकोण

### क. सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई)

III.8 एमएसएमई को भारतीय अर्थव्यवस्था के विकास का इंजन माना जाता है। वे भारत के सकल घरेलू उत्पाद में लगभग 31%, निर्यात में 45% का योगदान करते हैं और 11.1 करोड़ से अधिक कुशल और अर्ध-कुशल लोगों को रोजगार के अवसर प्रदान करते हैं। देश में लगभग 6.33 करोड़ एमएसएमई हैं। इस क्षेत्र में क्रेडिट को बढ़ावा देने हेतु कई पहलें की गई हैं। एमएसएमई क्षेत्र के उद्यमियों के साथ व्यवसाय करते समय बैंकों की मानसिकता में बदलाव लाने के लिए, 'एमएसएमई क्षेत्र के वित्तपोषण हेतु बैंकों के क्षमता निर्माण के लिए राष्ट्रीय मिशन' (एनएमएसबीएस) नामक एक विशेष क्षमता निर्माण कार्यक्रम की शुरुआत की गई है ताकि बैंक एमएसएमई क्षेत्र के ऋण संबंधी संपूर्ण मुद्दों के साथ परिचित हो सकें।

III.9 पेशेवर तरीके से वित्तीय योजना और परियोजना रिपोर्ट तैयार करने में उद्यमियों की सहायता के लिए एक संरचित तंत्र बनाने हेतु एक प्रमाणित ऋण सलाहकार (सीसीसी) योजना शुरू की गई थी ताकि बैंक ऋण देने के संबंध में सही निर्णय लेने में सक्षम हो सकें।

क्रेडिट हेतु आसान पहुँच प्रदान करने के लिए 'उद्यमी मित्र' और 'पीएसबीलोनइन59मिनट्स' जैसे वेब पोर्टल भी लॉन्च किए गए हैं। एमएसएमई के संबंध में विलंबित भुगतानों की समस्या से निपटने के लिए ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (टीआरडीडीएस) प्लेटफॉर्म की स्थापना की गई है। प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई)<sup>3</sup>, लघु व्यवसाय उद्यमों को वित्तपोषित करने की एक योजना है जो अप्रैल 2015 में शुरू की गई है, जिसके तहत ऋण देने वाले संस्थान सूक्ष्म उद्यमियों को रु.10 लाख तक के वित्त प्रदान करेंगे। उधार की लागत को कम करने के लिए एमएसएमई हेतु ब्याज सबवैशन योजना भी शुरू की गई है।

### ख. कृषि

III.10 भारत की कृषि अर्थव्यवस्था, जीडीपी का लगभग 15 प्रतिशत, 11 प्रतिशत निर्यात का स्रोत है और भारत की लगभग आधी आबादी को आजीविका प्रदान करती है। एक वृहद आर्थिक

<sup>3</sup> <https://www.mudra.org.in/> को देखें।

दृष्टिकोण से अर्थव्यवस्था के अन्य क्षेत्रों के सापेक्ष कृषि और संबद्ध गतिविधियों को वित्तपोषित करने के लिए बैंक ऋण के महत्वपूर्ण प्रवाह को देखते हुए इस क्षेत्र का महत्व भी परिलक्षित होता है।

III.11 औपचारिक क्षेत्र से कृषि वित्तपोषण पर जोर देने के लिए, बैंकों को प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र योजना के तहत विशिष्ट लक्ष्य दिए गए हैं। वर्तमान में सभी घरेलू अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों और 20 से अधिक शाखाओं वाले विदेशी बैंकों के लिए प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के तहत कृषि ऋण देने हेतु समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) अथवा तुलन-पत्र से इतर एक्सपोजर राशि के सममूल्य ऋण (सीईएओबीई), इनमें से जो भी अधिक हो, के 18 प्रतिशत का लक्ष्य दिया गया है। कृषि के लिए 18 प्रतिशत के लक्ष्य के अंतर्गत लघु और सीमांत किसानों के लिए एएनबीसी अथवा तुलन-पत्र से इतर एक्सपोजर राशि के सममूल्य ऋण, इनमें से जो भी अधिक हो, के 8 प्रतिशत का उप लक्ष्य निर्धारित किया गया है। बैंकों को सूचित किया गया है कि वे लघु और सीमांत किसानों को रु.1.6 लाख तक के संपार्श्विक मुक्त ऋण प्रदान करें। किसानों को उनकी खेती और अन्य आवश्यकताओं के लिए सिंगल विंडों के तहत बैंकिंग प्रणाली से पर्याप्त और समय पर ऋण सहायता प्रदान करने के लिए अगस्त 1998 में एक अभिनव उत्पाद अर्थात् किसान क्रेडिट कार्ड योजना (केसीसी), पहुंच और वितरण को आसान बनाने के लिए परिक्रामी नकद ऋण के रूप में, की शुरुआत की गई। इस योजना में काश्तकार किसान, अलिखित पट्टेदार और बंटाईदार को कवर किया जाता है और अब पशुपालन और मत्स्य पालन को भी यह सुविधा प्रदान की गई है। यह योजना प्रति वर्ष सरलीकृत नवीकरण के साथ 5 वर्ष के लिए सीमा को मंजूरी प्रदान करती है।

## ग . आकांक्षी जिले

III.12 विकास में अंतर-राज्य और अंतर-जिला विविधताओं में क्षेत्रीय असमानता को दूर करने के लिए, 'आकांक्षी जिलों का परिवर्तन' कार्यक्रम जनवरी 2018 में शुरू किया गया था। यह पहल प्रत्येक आकांक्षात्मक जिले की क्षमता पर केंद्रित है जिसे सरकारी अधिकारियों की एक वरिष्ठ टीम द्वारा प्रमुख डेटा सेटों के समग्र सूचकांक जिसमें सामाजिक-आर्थिक जाति जनगणना के अंतर्गत वर्जित जनसंख्या, प्रमुख स्वास्थ्य और शिक्षा क्षेत्र के प्रदर्शन तथा बुनियादी ढांचे की स्थिति शामिल हैं, के आधार पर जिले के प्रदर्शन के विश्लेषण के आधार पर पहचाना गया है। इस कार्यक्रम के तहत प्रगति को मापने और प्रदर्शन के आधार पर चयनित जिलों की रैंकिंग करते हुए तत्काल सुधार के लिए प्राप्य परिणामों के एक सेट की पहचान की गई है। यह

कार्यक्रम 28 राज्यों में 117 चिन्हित जिलों को तेजी से बदलने के लिए केंद्रित है और मुख्य रूप से राज्य सरकारों द्वारा संचालित किए जा रहे हैं। यह पहल तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था में लोगों की पूरी तरह से भाग लेने की क्षमता को बेहतर बनाने पर ध्यान केंद्रित करती है। आकांक्षी जिलों के लिए आधारभूत रैंकिंग पाँच क्षेत्रों में 49 संकेतकों पर आधारित है जिसमें स्वास्थ्य और पोषण (30% वेटेज) 13 संकेतकों के माध्यम से, शिक्षा (30%) 8 संकेतकों के माध्यम से, कृषि और जल संसाधन (20%) 10 संकेतकों के माध्यम से, वित्तीय समावेशन और कौशल विकास (10%) 10 संकेतकों के माध्यम से, और बुनियादी ढाँचा (10%) 7 संकेतकों के माध्यम से, शामिल है।

## विनियामक ढाँचा

### (i) बैंकिंग :

III.13 ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए, निष्पक्ष व्यावसायिक प्रक्रियाओं को बढ़ावा देने और बाजार के व्यापारियों द्वारा अस्वास्थ्यकर प्रथाओं को रोकने हेतु विनियामक और कानूनी ढाँचे को समर्थित किया गया है।

III.14 भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए बैंक नेतृत्व वाले मॉडल को अपनाया है। बैंकों को राष्ट्रव्यापी शाखाएं खोलने, विशेष रूप से अंडरबैंक क्षेत्रों में, के लिए आदेश दिया गया था, जिसके कारण 1990 के दशक और 2000 की शुरुआत में बैंक शाखाओं और बाद में ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) की संख्या में काफी वृद्धि हुई। बैंकों को वर्ष 2009 में 2000 से अधिक की आबादी वाले गाँवों में और वर्ष 2012 में 2000 से कम की आबादी वाले गाँवों में बैंकिंग आउटलेट खोलने से संबंधित रोडमैप को तैयार करने हेतु सूचित किया गया था। बाद में, बैंकों को 5000 से अधिक की आबादी वाले गाँवों में इमारती शाखाएं खोलने हेतु सूचित किया गया था। बैंकों को यह भी सूचित किया गया था कि वे तीन वर्ष की अवधि के लिए वित्तीय समावेशन योजनाएँ तैयार करें, जिसमें प्रमुख पैरामीटर अर्थात् वित्तीय सेवाओं के वितरण के तरीके, बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए) तक पहुँच और बीसी चैनल के माध्यम से लेन-देन, को समाहित किया जाए।

III.15 वित्तीय समावेशन को मजबूत करने के लिए आरबीआई ने 2017 में शाखा प्राधिकरण दिशानिर्देशों को आसान बनाया है, जिसमें स्थायी-स्थान वाले ऐसे व्यवसाय प्रतिनिधि आउटलेटों को जो दिन में 4 घंटे से अधिक और सप्ताह में पांच दिन से अधिक कार्य कर रहे हैं, को फिजिकल ब्रिक एंड मोर्टार शाखाओं के समान माना गया है। प्रौद्योगिकी को अपनाने और

क्षमता निर्माण में सहायता प्रदान करने हेतु एक विशेष निधि अर्थात् वित्तीय समावेशन निधि (एफआईएफ) का निर्माण किया गया है, जिसमें रु.2000 करोड़ का प्रारंभिक कोष दिया गया है।

III.16 वित्तीय समावेशन को व्यापक बनाने के लिए रिज़र्व बैंक ने वर्ष 2015 में विभिन्न बैंकिंग लाइसेंस, अर्थात् लघु वित्त बैंक (एसएफबी) और भुगतान बैंक, जारी किए हैं। एसएफबी की स्थापना का उद्देश्य उच्च प्रौद्योगिकी तथा कम लागत वाले परिचालन द्वारा लघु व्यवसाय इकाइयों, लघु और सीमांत किसानों, सूक्ष्म और लघु उद्योगों और अन्य असंगठित क्षेत्र की संस्थाओं को बचत साधन एवं ऋण आपूर्ति के प्रावधान द्वारा वित्तीय समावेशन को और आगे बढ़ाना था। भुगतान बैंक की स्थापना, प्रवासी श्रम कर्मचारियों, कम आय वाले घरों, छोटे व्यवसायों और अन्य असंगठित क्षेत्र की संस्थाओं / अन्य उपयोगकर्ताओं को लघु बचत खाते और भुगतान / विप्रेषण सेवाएं प्रदान करने के लिए किया गया है।

III.17 वितरण हेतु बीसी मॉडल को मजबूत करने और भावी उपयोगकर्ताओं को अच्छी सेवा प्रदान करने से संबंधित ट्रेक रिकॉर्ड रखने वाले बीसी की पहचान करने में मदद करने हेतु बीसी रजिस्ट्री को भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के तत्वावधान में शुरू किया गया है। क्षमता निर्माण और बीसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा के कुछ न्यूनतम मानक सुनिश्चित करने के लिए, भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) के माध्यम से एक बीसी प्रमाणन पाठ्यक्रम की भी शुरुआत की गई है।

## (ii) बीमा

III.18 उक्त उल्लेखित पहलों / बीमा उत्पादों के अलावा, बीमा क्षेत्र<sup>4</sup> में की गई कुछ अन्य महत्वपूर्ण पहलों में बीमा की उपयुक्तता एवं लाभों के बारे में नागरिकों में जागरूकता बढ़ाना तथा कॉरपोरेट एजेंटों और कॉमन सर्विस सेंटरों सहित वितरण चैनलों की संख्या बढ़ाने के माध्यम से बीमा उत्पादों (सूक्ष्म बीमा सहित) की अधिक उपलब्धता को सक्षम करना शामिल है।

III.19 इसके अलावा, प्रौद्योगिकी का लाभ उठाते हुए, वेब एग्रीगेटर्स और इंश्योरेंस रिपोजिटरीज की स्थापना की गई है जो बीमा पॉलिसी विवरणों तक पहुंच और भंडारण की सुविधा प्रदान करते हैं और इलेक्ट्रॉनिक रूप में बीमा पॉलिसियों को जारी करने को सक्षम बनाते हैं।

---

<sup>4</sup> अधिक जानकारी हेतु <https://www.irdai.gov.in/> को देखें।

III.20 पॉलिसी धारकों के हितों की रक्षा के लिए और सिस्टम में उनका भरोसा बना रहे इस हेतु, बीमा लोकपाल नामक संस्था बनाई गई है। इससे बीमित ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निराकरण होगा और उनकी शिकायतों के निवारण में शामिल उनकी समस्याओं को कम किया जा सकेगा। हेल्थ इंश्योरेंस सेगमेंट के तहत बीमा कंपनियों / मध्यवर्ती संस्थाओं द्वारा प्रदान किए गए सेवा के लिए पॉलिसीधारकों और ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए दिशानिर्देश अलग से जारी किए गए हैं।

### (iii) पेंशन

III.21 राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) और किसी भी अधिनियम द्वारा विनियमित नहीं किए गए किसी भी अन्य पेंशन योजना को विनियमित करने के लिए पीएफआरडीए अधिनियम 2013 के तहत पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए)<sup>5</sup> की स्थापना की गई। इसके अलावा उक्त उल्लेखित पहलों / पेंशन उत्पादों के अलावा, पेंशन क्षेत्र में की गई कुछ अन्य प्रमुख पहलों में वितरण के चैनल बढ़ाकर एनपीएस का विस्तार, अपने मध्यस्थों के अधिकारियों की क्षमता विकसित करने और वृद्धावस्था आय सुरक्षा और सेवानिवृत्ति योजना पर जागरूकता बढ़ाना शामिल है। इसे प्रौद्योगिकी का भी सहयोग मिला है ताकि ग्राहकों और सेवा प्रदाताओं के लिए एनपीएस तक पहुंच में सुधार हो सके और यह प्रभावी बन सके।

### बाजार का विकास

III.22 यद्यपि यूनिवर्सल बैंकिंग का मौजूदा मॉडल वर्तमान ग्राहकों को आवश्यक वित्तीय सेवाएं प्रदान कर रहा है, परंतु फिर भी विभिन्न दर्जे के सेगमेंट को पूरा करने के लिए विभेदित बैंकिंग की आवश्यकता है। तदनुसार, आरबीआई ने 2015 में लघु वित्त बैंकों (एसएफबी) और भुगतान बैंकों के लिए विभेदित बैंकिंग लाइसेंस जारी किया है। आरबीआई ने एक्सेस प्वाइंट और ग्रामीण नेटवर्क बढ़ाने के लिए 2017 में शाखा प्राधिकरण दिशानिर्देशों को युक्तिसंगत बनाया है। लाभार्थियों के सटीक लक्ष्यीकरण, डी-डुप्लिकेशन एवं धोखाधड़ी और लिकेज को कम करने के लिए, प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी)<sup>6</sup> को 1 जनवरी 2013 से शुरू हो गया है। डीबीटी का पहला चरण छात्रवृत्ति, महिला, बाल और श्रमिक कल्याण से संबंधित 27 योजनाओं के तहत 43 जिलों में शुरू किया गया था और बाद में इसे 78 जिलों तक बढ़ाया गया। डीबीटी को दिसंबर 2014 से पूरे देश में लागू किया गया है। उच्च आधार एनरालमेंट के साथ पहचाने गए 300 जिलों

<sup>5</sup> <https://www.pfrda.org.in/> को देखें।

<sup>6</sup> <https://dbtbarat.gov.in/> को देखें।

में डीबीटी के तहत 7 नई छात्रवृत्ति योजनाएं और महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम (एमजीनरेगा) को लाया गया है।

III.23 जन धन खाते, आधार बायोमेट्रिक आईडी और मोबाइल (जेएएम) जैसे माध्यम, राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों सहित पूरे देश में सभी कल्याणकारी योजनाओं में डीबीटी को लागू करने हेतु एक विशिष्ट अवसर प्रदान करते हैं। डीबीटी ने सभी जी2पी (गवर्नमेंट टू पर्सन) ट्रांसफर में दक्षता, प्रभावशीलता, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व को सक्षम बनाया है।

### **बुनियादी ढांचे को मजबूत बनाना**

III.24 भुगतान प्रणाली से संबंधित किसी भी इकाई / उत्पाद की शुरुआत या संचालन हेतु भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत आरबीआई से यथोचित अनुमति प्राप्त करना आवश्यक है। आरबीआई जहां एक ओर बड़े मूल्य वाले भुगतान प्रणाली (आरटीजीएस) और खुदरा भुगतान प्रणाली (एनईएफटी) को संचालित करता है, वहीं अन्य खुदरा भुगतान प्रणाली उत्पाद (सीटीएस, ईपीएस, एनएसीएच, यूपीआई, आईएमपीएस आदि) का संचालन भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा किया जाता है। इन खुदरा भुगतान प्रणाली उत्पादों की लोकप्रियता के साथ डिजिटल लेनदेन कई गुना बढ़ गए हैं।

III.25 भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई)<sup>7</sup> को विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईडी) जारी करने के उद्देश्य से बनाया गया है, जिसका नाम "आधार" है और यह डुप्लिकेट और फर्जी पहचान को खत्म करने के लिए भारत के सभी निवासियों के लिए बायोमेट्रिक पहचान से जुड़ा है। यूआईडीएआई ने अब तक भारत के निवासियों को 120 करोड़ से अधिक आधार संख्या जारी किया है और भारत के गरीब लाभार्थियों के आर्थिक जीवन को बेहतर बनाने के लिए वृहद स्तर पर वास्तविक समय में प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) को बैंक खातों में लागू करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करने में सक्षम बनाया है।

III.26 लोक ऋण रजिस्ट्री (पीसीआर) बैंकों द्वारा ऋण मूल्यांकन और मूल्य निर्धारण के लिए बेहतर और तेजी से जोखिम-अंकन मानकों को सक्षम करेगा तथा बैंकों में जोखिम-आधारित, गतिशील और काउंटर-साइक्लिकल प्रावधान; विनियामकों द्वारा पर्यवेक्षण और शुरुआती हस्तक्षेप; तथा प्रभावी ढंग से तनावग्रस्त परिसंपत्तियों के पुनर्गठन में मदद कर सकेगा।

<sup>7</sup> <https://uidai.gov.in/> को देखें।

III.27 एमएसएमई के लिए विलंबित भुगतान की समस्या को हल करने के लिए, आरबीआई ने ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (टीआरडीएस)<sup>8</sup> के परिचालन के लिए दिशानिर्देश दिए थे। टीआरडीएस का निर्माण इलेक्ट्रॉनिक बिल फैक्ट्रिंग एक्सचेंजों की सुविधा के लिए किया गया था, जो कि एमएसएमई से संबंधित बिलों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से स्वीकार कर सकते हैं और उनकी नीलामी कर सकते हैं, ताकि एमएसएमई को बिना देरी के अपने रिसीवेबल्स प्राप्त हो सके। भारत सरकार ने आदेश दिया है कि रु.50 करोड़ से अधिक टर्नओवर वाली सभी कंपनियों को टीआरडीएस के तहत अनिवार्य रूप से पंजीकरण करना होगा।

### **‘अंतिम समय’ (लास्ट माइल) डिलीवरी**

III.28 लास्ट माइल कनेक्टिविटी में अंतर को पाटने के लिए, आरबीआई ने बैंकों को व्यवसाय प्रतिनिधि / व्यवसाय सहूलियतकार (2006) को कार्य पर लगाने की अनुमति दी थी। इसके परिणामस्वरूप आईसीटी आधारित समाधानों के माध्यम से सेवाओं की लागत प्रभावी वितरण सुनिश्चित हुई है। देश में वित्तीय समावेशन को और आगे बढ़ाने के लिए एक और कदम की शुरुआत सितंबर 2018 में इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक (आईपीपीबी)<sup>9</sup> की स्थापना के साथ हुई। आईपीपीबी देश में वित्तीय समावेशन की पहल को और आगे बढ़ाने के लिए 1.55 लाख डाकघरों के साथ डाक विभाग के विशाल नेटवर्क तथा 3 लाख से अधिक पोस्टमैन और ग्रामीण डाक सेवक का भी लाभ उठा रहा है।

### **वित्तीय साक्षरता और जागरूकता**

III.29 देश में आबादी के बीच वित्तीय शिक्षा का प्रसार करने के लिए, आरबीआई ने वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) और बैंकों की ग्रामीण शाखाओं के माध्यम से वित्तीय साक्षरता के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं। इसने बैंकों को प्रति वर्ष एक ही समय पर "वित्तीय साक्षरता सप्ताह" मनाने के लिए भी सूचित किया है। वित्तीय साक्षरता को बढ़ाने के लिए बैंकों के साथ सामुदायिक भागीदारी को शामिल करते हुए, ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के लिए केंद्र (सीएफएल) स्थापित किए गए हैं। राज्य सरकारों और राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी) के सहयोग से स्कूली पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षा को शामिल करने से संबंधित कार्य प्रगति पर है। इसके अलावा, वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों अर्थात् आरबीआई, सेबी, आईआरडीएआई और पीएफआरडीए द्वारा कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत एक गैर-

<sup>8</sup> [https://www.rbi.org.in/Scripts/bs\\_viewcontent.aspx?Id=3504](https://www.rbi.org.in/Scripts/bs_viewcontent.aspx?Id=3504) और [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_PressRelease.aspx?prid=48405&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_PressRelease.aspx?prid=48405&fn=9) को देखें।

<sup>9</sup> <https://www.ipponline.com/> को देखें।



लाभकारी खंड (8) कंपनी के रूप में राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) की स्थापना की गई है, जो बुनियादी वित्तीय साक्षरता के प्रसार में समन्वित प्रयास करेगी।

### उपभोक्ता संरक्षण

III.30 शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए अन्य उपायों के साथ-साथ आरबीआई, आईआरडीएआई और पीएफआरडीए द्वारा उपयुक्त तंत्र के रूप में लोकपाल की व्यवस्था की गई है। इसके अतिरिक्त, सेबी ने भी 'सेबी शिकायत निवारण प्रणाली (एससीओआरईएस)' की शुरुआत की है।

### चुनौतियां

III.31 देश में वित्तीय समावेशन को मजबूत करने के लिए विभिन्न हितधारकों द्वारा किए गए विभिन्न उपायों के बावजूद, वित्तीय सेवाओं के उपयोग में अभी भी महत्वपूर्ण अंतराल मौजूद हैं जिसे आवश्यक समन्वय और प्रभावी निगरानी के माध्यम से नीति निर्माताओं द्वारा ध्यान देने की आवश्यकता है।

1. **अपर्याप्त बुनियादी ढाँचा** – सीमित भौतिक बुनियादी ढाँचा, सीमित परिवहन सुविधा, अपर्याप्त रूप से प्रशिक्षित कर्मचारी आदि, ग्रामीण इलाके के भीतरी भाग तथा हिमालय के कुछ अंदरूनी हिस्सों एवं उत्तर पूर्व क्षेत्रों के सुदूरवर्ती इलाकों में वित्तीय सेवाओं तक पहुंच के दौरान ग्राहक के लिए एक बाधा उत्पन्न करते हैं।
2. **कमजोर कनेक्टिविटी** - वित्तीय सेवाओं तक पहुंचने के लिए प्रौद्योगिकी का एक महत्वपूर्ण घटक बनने के बावजूद, देश के कुछ क्षेत्रों में जो कमजोर कनेक्टिविटी से त्रस्त हैं, वे वित्तीय सेवाओं तक अपनी पहुंच को सुनिश्चित करने में कमजोर पड़ जाते हैं जिससे डिजिटल विभाजन की स्थिति उत्पन्न होती है। प्रौद्योगिकी, वित्तीय सेवा प्रदाता और अंतिम स्थान के ग्राहक के बीच सबसे अच्छा सेतु बन सकता है। फिनटेक कंपनियां इस मुद्दे को हल करने के लिए सबसे अच्छे समाधानों में से एक हो सकती हैं। मुख्य चुनौती जिसे हल करने की नितांत आवश्यकता है, वह है ग्रामीण इलाके के भीतरी भाग में टेली और इंटरनेट कनेक्टिविटी को बेहतर बनाना तथा पूरे देश में कनेक्टिविटी स्थापित करना।
3. **सहूलियत और प्रासंगिकता** : दीर्घ और जटिल प्रक्रियाएँ ग्राहकों के लिए ऑन-बोर्डिंग हेतु एक बाधक के रूप में कार्य करती हैं। यह कठिनाई तब और बढ़ जाती है जब अपने

व्यवसाय से अस्थिर और अनिश्चित नकदी प्राप्त करने वाले लोग उत्पादों को आसानी से न समझ सकें, उत्पाद जटिल हो और ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा नहीं करता हो।

4. **सामाजिक-सांस्कृतिक बाधाएँ** : आबादी के कुछ वर्गों में कुछ प्रबल मूल्य प्रणाली और धारणाओं की व्यापकता के परिणामस्वरूप औपचारिक वित्तीय सेवाओं के प्रति उनमें अनुकूल मानसिकता का अभाव देखा जा सकता है। अभी भी कुछ ऐसे क्षेत्र हैं जिनमें महिलाओं को सांस्कृतिक बाधाओं के कारण वित्तीय सेवाओं तक पहुंचने की स्वतंत्रता और विकल्प नहीं दिये गए हैं।

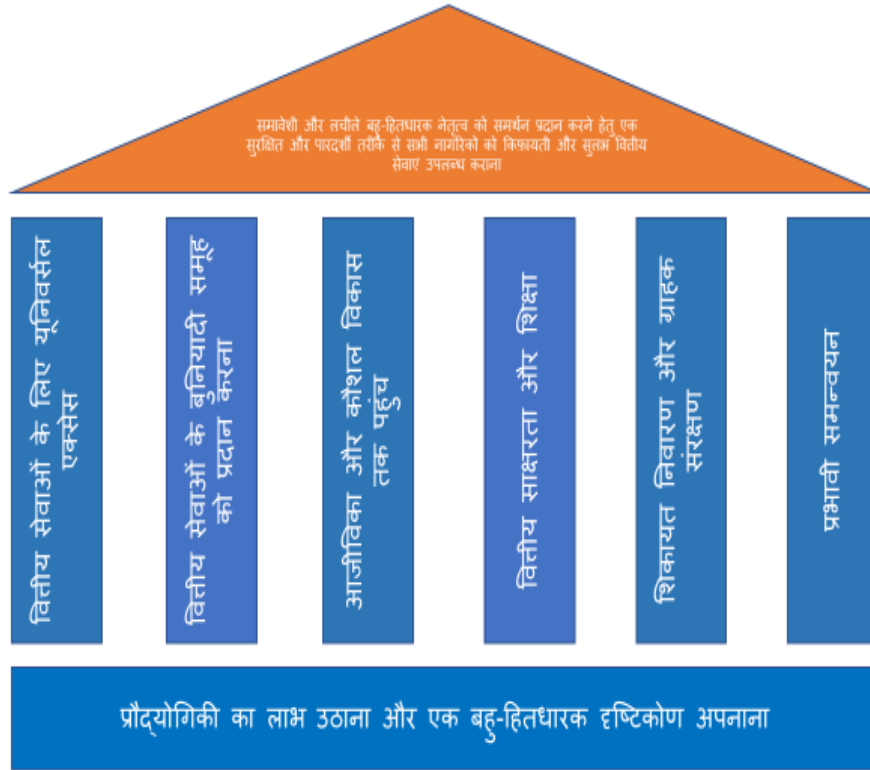
5. **उत्पाद का उपयोग**: यद्यपि वित्तीय समावेशन के लिए मिशन-आधारित दृष्टिकोण के परिणामस्वरूप सूक्ष्म बीमा और पेंशन सहित बुनियादी वित्तीय सेवाओं तक पहुंच बढ़ गई है, परंतु फिरभी ग्राहकों को प्रासंगिक वित्तीय सेवाओं का लाभ प्राप्त करने और आवश्यक पैमाने पर स्थिरता प्राप्त करने में सेवा प्रदाताओं को मदद करने के लिए इन खातों का उपयोग बढ़ाने की आवश्यकता है। इस कार्य को आर्थिक गतिविधियों को बढ़ाने के माध्यम से, अर्थात् कौशल विकास और आजीविका निर्माण, डिजिटल लेन-देन के इको-सिस्टम को मजबूत करके सरकारी अंतरण का डिजिटलीकरण, स्वीकृत बुनियादी ढांचे को बढ़ाकर, वित्तीय साक्षरता को बढ़ाकर और एक मजबूत ग्राहक सुरक्षा ढांचा बनाकर, संपन्न किया जा सकता है।

6. **भुगतान हेतु बुनियादी ढांचा** :

वर्तमान में, खुदरा भुगतान उत्पादों का अधिकांश हिस्सा अर्थात् सीटीएस, एईपीएस, एनएसीएच, यूपीआई, आईएमपीएस आदि आदि का संचालन भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई), एक सेक्शन (8) कंपनी जिसे पब्लिक, प्राइवेट और विदेशी बैंक समूह द्वारा प्रमोट किया गया है, द्वारा किया जाता है। नवोन्मेष और प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने के लिए तथा वित्तीय स्थिरता के दृष्टिकोण से खुदरा भुगतान प्रणाली में संकेंद्रण जोखिम को कम करने के लिए अधिक बाजार भागीदारों की आवश्यकता है।

## IV कार्यनीतिक उद्देश्य

चित्र IV.1-वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति के कार्यनीतिक स्तंभ



बुनियादी औपचारिक वित्तीय सेवाओं के समूह तक पहुंच को सुनिश्चित करने के विजन को प्राप्त करने हेतु, मार्गदर्शक उद्देश्यों का एक सेट भारतीय संदर्भ में विशेष प्रासंगिकता और एफआई कार्यन्वयन के चरण के साथ तैयार किया गया है। यह अध्याय प्रत्येक उद्देश्यों, उससे संबंधित कार्ययोजनाओं एवं माइलस्टोन को विस्तार से बताता है, तथा उसे प्राप्त करने हेतु व्यापक सिफारिशें सुझाता है।

#### IV.1 वित्तीय सेवाओं के लिए यूनिवर्सल एक्सेस

प्रत्येक गाँव में 5 किमी रेडियस की उचित दूरी के अंतर्गत एक औपचारिक वित्तीय सेवा प्रदाता हो ताकि गाँव को सेवा प्राप्त हो सके। ग्राहकों को एक आसान और परेशानी मुक्त डिजिटल प्रक्रिया के माध्यम से बैंकिंग से जोड़ा जा सकता है और प्रक्रियाओं को कम-पेपर पारिस्थितिकी तंत्र की ओर बढ़ाया जाना चाहिए।

आउटरीच का विस्तार करके वित्तीय सेवाओं के लिए यूनिवर्सल एक्सेस प्रदान करना एक सफल वित्तीय समावेशन कार्यनीति के लिए महत्वपूर्ण आधार है। पिछले पांच वर्षों में, विशेष रूप से 2014 में पीएमजेडीवाई के शुभारंभ के साथ, देश के कुल एक्सेस पॉइंट में वृद्धि हुई है। हालांकि, उत्तर पूर्वी क्षेत्र के इलाके तक पहुंचने में मुश्किल के साथ देश के कुछ हिस्से, वामपंथी उग्रवाद प्रभावित जिले और देश में ऐसे आकांक्षी जिले हैं, जहां कवरेज में सुधार के लिए एक्सेस प्वाइंट की संख्या बढ़ाई जानी चाहिए।

#### शिफारिश

वित्तीय सेवाओं के लिए यूनिवर्सल एक्सेस प्रदान करने के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, वित्तीय सेवाओं के निर्बाध वितरण हेतु सभी वित्तीय सेवा आउटलेट्स / टच पॉइंट्स को एक मजबूत और कुशल डिजिटल नेटवर्क इन्फ्रास्ट्रक्चर प्रदान करना महत्वपूर्ण है। साथ ही, यह भी शिफारिश की जाती है कि ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं में दक्षता और पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सहकारी बैंकों एवं अन्य विशिष्ट बैंकों (भुगतान बैंकों, लघु वित्त बैंकों) तथा अन्य गैर-बैंकिंग संस्थाओं जैसे उर्वरक की दुकानों, स्थानीय सरकारी निकायों / पंचायतों के कार्यालय, फेयर प्राइस शॉप, सामान्य सेवा केंद्रों, शैक्षणिक संस्थानों आदि को डिजिटल वित्तीय आधारभूत संरचना की सुविधा प्रदान की जाए। बैंक, बीसी नेटवर्क को मजबूत करने के लिए पारिश्रमिक, नकदी-आधारित कोलेटरल और नकद प्रतिधारण सीमा की आवश्यकता से संबंधित मुद्दों को सुलझाने का प्रयास कर सकते हैं।

#### कार्य योजना और माइलस्टोन

- मार्च 2020 तक पर्वतीय क्षेत्रों में 500 घरों के छोटे गाँव / 5 किमी दायरे के सभी गांवों के भीतर बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों / भुगतान बैंकों / लघु वित्त बैंकों के बैंकिंग आउटलेटों की संख्या में वृद्धि।
- मार्च 2022 तक कम नकदी वाले समाज की ओर उन्मुख होने के लिए आवश्यक बुनियादी ढांचा तैयार करने हेतु सभी टियर-II से टियर-VI केंद्रों में डिजिटल वित्तीय सेवाओं के विभिन्न तरीकों हेतु इको-सिस्टम को मजबूत करना।

- वित्तीय सेवा प्रदाताओं को मोबाइल एप्लिकेशन सहित वर्चुअल मोड के माध्यम से आउटरीच को मजबूत करने हेतु नवोन्मेषी दृष्टिकोण को अपनाने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु फिन-टेक स्पेस के विकास को बढ़ावा देना ताकि **प्रत्येक वयस्क को मार्च 2024 तक** मोबाइल डिवाइस के माध्यम से वित्तीय सेवा प्रदाता तक पहुंच प्राप्त हो सके।
- **मार्च 2024 तक** ग्राहकों को बैंकिंग प्लेटफार्म पर लाने के लिए तेजी से डिजिटल और सहमति-आधारित आर्किटेक्चर की ओर बढ़ना।

## IV.2 वित्तीय सेवाओं के बुनियादी समूह को प्रदान करना

हर वयस्क, जो इच्छुक और योग्य है, को वित्तीय सेवाओं का एक बुनियादी समूह प्रदान करना होगा जिसमें बुनियादी बचत बैंक जमा खाता, क्रेडिट, माइक्रो लाईफ और गैर-जीवन बीमा उत्पाद, पेंशन उत्पाद और उपयुक्त निवेश उत्पाद शामिल होने चाहिए।

वित्तीय समावेशन के लिए राष्ट्रीय मिशन, अर्थात् पीएमजेडीवाई ने प्रत्येक वयस्क को वित्तीय सेवाओं के बुनियादी समूह तक पहुंच प्रदान करने के लिए आवश्यक बुनियादी ढाँचा तैयार किया है। हालांकि, यह देखा गया है कि पीएमजेडीवाई खाताधारकों को बीमा, पेंशन और क्रेडिट तक पहुंच प्रदान करने के लिए अभी और भी प्रयास करने की आवश्यकता है।

### सिफारिश

वित्तीय सेवाओं का एक बुनियादी समूह प्रदान करने का उद्देश्य बैंकों द्वारा अनुकूलित वित्तीय उत्पादों को डिजाइन और विकसित करने प्राप्त किया जा सकता है तथा फिन-टेक और बीसी नेटवर्क का लाभ उठाकर उसके कुशल वितरण को सुनिश्चित किया जा सकता है। यह सिफारिश की जाती है कि बैंकों को अपने बीसी के क्षमता निर्माण हेतु प्रयास करने चाहिए ताकि उनका उपयोग व्यापक स्तरीय वित्तीय उत्पादों जैसे जीवन / गैर-जीवन बीमा उत्पादों, पेंशन उत्पादों, म्यूचुअल फंड आदि के वितरण के लिए किया जा सके।

### कार्य योजना और माइलस्टोन:

- प्रत्येक इच्छुक और योग्य वयस्क जो पीएमजेडीवाई (हाल ही में रोजगार प्राप्त करने वाले युवा वयस्कों सहित) के तहत एनरोल हुये हैं, को **मार्च 2020 तक** एक बीमा योजना (पीएमजेडीवाई, पीएमएसबीवाई, आदि), पेंशन योजना (एनपीएस, एपीवाई, आदि) के तहत एनरोल किया जाय।
- **मार्च 2020 तक** सभी बीसी की क्षमता निर्माण या तो सीधे मूल संस्था द्वारा या मान्यता प्राप्त संस्थानों के माध्यम से किया जाए।
- **मार्च 2022 तक** सार्वजनिक क्रेडिट रजिस्ट्री (पीसीआर) को पूरी तरह से कार्यान्वित कर देना ताकि सभी नागरिकों से प्राप्त क्रेडिट प्रस्तावों का आंकलन करने के लिए अधिकृत वित्तीय संस्थाएं उसका लाभ उठा सकें।

### IV.3 आजीविका और कौशल विकास तक पहुंच

वित्तीय प्रणाली में शामिल हुये नए सदस्यों, यदि वे पात्र हैं और यदि किसी आजीविका / कौशल विकास कार्यक्रम को अपनाना चाह रहे हैं, तो उन्हें वर्तमान में चल रहे सरकारी आजीविका कार्यक्रमों के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाय, ताकि उन्हें अपने कौशल को बढ़ाने और सार्थक आर्थिक गतिविधि में संलग्न होने एवं आय सृजन को सुधारने में मदद मिल सके।

वैश्विक स्तर पर, यह देखा गया है कि स्थायी आजीविका सृजन लोगों को गरीबी के चंगुल से बाहर ला सकती है। बैंकों, सरकार और कौशल विकास एजेंसियों के बीच पर्याप्त समन्वित और सहयोगी प्रयास के माध्यम से, वित्तीय क्षेत्र में नए प्रवेशकों को सरकार के मौजूदा कौशल विकास कार्यक्रमों और आजीविका मिशन के बारे में अपेक्षित जानकारी प्रदान की जा सकती है।

#### सिफ़ारिश

चूंकि आजीविका और कौशल विकास तक पहुंच को सुनिश्चित करने हेतु बहु-आयामी प्रयासों की आवश्यकता होती है, अतः यह सिफ़ारिश की जाती है कि एक एकीकृत दृष्टिकोण के माध्यम से विभिन्न रोजगार सृजन और कौशल विकास कार्यक्रमों अर्थात् राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन (एनआरएलएम), राष्ट्रीय शहरी आजीविका मिशन (एनयूएलएम), प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना (पीएमकेवीवाई) और अन्य राज्य स्तरीय कार्यक्रम के उद्देश्यों को पूर्णरूपेण प्राप्त किया जाए। औपचारिक वित्तीय प्रणाली में शामिल नए प्रवेशकों को ऐसे कार्यक्रमों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए और सूचना प्रसार और समन्वय के माध्यम से सहायता प्रदान की जानी चाहिए।

#### कार्य योजना और माइलस्टोन :

- आरएसईटीआई, एनआरएलएम, एनयूएलएम, पीएमकेवीवाई के माध्यम से चल रहे कौशल विकास और आजीविका सृजन कार्यक्रमों से संबंधित सभी प्रासंगिक विवरण नए प्रवेशकों को खाता खोलने के समय उपलब्ध कराया जाए। बेरोजगार युवाओं, और उन महिलाओं सहित ऐसे खाता धारकों के विवरण, जो कौशल विकास योजना को अपनाना चाहते हैं और आजीविका कार्यक्रम का हिस्सा बनना चाहते हैं, को संबंधित कौशल विकास केंद्रों / आजीविका मिशन के साथ **मार्च 2020 तक** साझा किया जाए।
- वित्तीय परिवेश में नए रूप से शामिल एसएचजी / माइक्रो उद्यमियों के लिए हैंडहोल्डिंग के महत्व को ध्यान में रखते हुए, वित्तीय साक्षरता, प्रबंधकीय कौशल, क्रेडिट और बाजार लिंकेज पर उनकी जागरूकता बढ़ाने के लिए सिविल सोसाइटी / बैंकों / गैर सरकारी संगठनों द्वारा किए जाने वाले प्रयासों को सुनिश्चित करने के लिए **मार्च 2022 तक**

राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन द्वारा एक केंद्रित दृष्टिकोण के लिए एक रूपरेखा को विकसित किए जाने की आवश्यकता है।



#### IV.4 वित्तीय साक्षरता और शिक्षा

विशिष्ट लक्षित वर्गों (जैसे बच्चों, युवा वयस्कों, महिलाओं, नए श्रमिकों / उद्यमियों, परिवार के व्यक्ति, सेवानिवृत्त होने वाले, सेवानिवृत्त आदि) के लिए आसानी से समझ में आनेवाले वित्तीय साक्षरता मॉड्यूल को ऑडियो-वीडियो / बुकलेट के रूप में उपलब्ध कराना ताकि उसमें निहित प्रक्रियाओं और उत्पाद को आसानी से समझा जा सके। यह भी अपेक्षित है कि ये मॉड्यूल नए प्रवेशकों को भी मदद प्रदान करेंगे।

भारत सरकार, आरबीआई और अन्य हितधारकों द्वारा किए गए वित्तीय समावेशन के प्रयासों के कारण, बैंकिंग आउटलेट और बैंक खातों की संख्या बढ़ाने में काफी प्रगति हुई है। वित्तीय साक्षरता, ग्राहकों को उनके लाभ के लिए उनके खातों का उपयोग करने में सक्षम बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण घटक है और इससे उनकी वित्तीय स्थिति में भी वृद्धि होती है।

आरंभ में देश में वित्तीय साक्षरता के प्रचार के लिए बैंक के नेतृत्व वाले मॉडल से आगे बढ़ते हुये, पिछले कुछ वर्षों में वित्तीय साक्षरता को बढ़ाने के लिए कई कदम उठाए गए हैं जिसमें बहु-हितधारक समुदाय के नेतृत्व में जनसंख्या के ऐसे विभिन्न समूहों तक उसे पहुंचाना आवश्यक बनाया गया है जिनको वित्तीय साक्षरता की नितांत आवश्यकता होती है।

#### सिफ़ारिश

चूंकि वित्तीय साक्षरता और शिक्षा एक जीवंत वित्तीय प्रणाली के आधार हैं, इसलिए इस दिशा में निरंतर प्रयास करना महत्वपूर्ण है। यह सिफ़ारिश की जाती है कि जमीनी स्तर पर वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए एसएलबीसी / डीसीसी / डीएलआरसी के मौजूदा तंत्र का लाभ उठाते हुये आरबीआई, नाबार्ड, एनआरएलएम संसाधन व्यक्तियों, गैर सरकारी संगठनों, पीएसीएस, पंचायत, एसएचजी, किसान क्लब आदि द्वारा समन्वित प्रयास किया जाना चाहिए।

#### कार्य योजना और माइलस्टोन :

- राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) के माध्यम से वित्तीय साक्षरता मॉड्यूल विकसित करना जो वित्तीय सेवाओं को ऑडियो-वीडियो सामग्री / बुकलेटों आदि के रूप में कवर करता हो। ये मॉड्यूल विशिष्ट लक्षित वर्गों (जैसे बच्चे, युवा वयस्क, महिलाएं, नए श्रमिकों / उद्यमियों, वरिष्ठ नागरिकों आदि) के लिए मार्च 2021 तक तैयार होने चाहिए।
- अवधारणा साक्षरता के साथ प्रक्रिया साहित्य पर ध्यान केंद्रित करना जो ग्राहकों को न केवल यह समझने की शक्ति दे कि उत्पाद किस बारे में हैं, बल्कि उन्हें कार्यनीति

अवधि (2019-2024) के माध्यम से प्रौद्योगिकी के नेतृत्व वाले डिजिटल कियोस्क, मोबाइल एप्लिकेशन आदि का उपयोग करके उत्पादों का उपयोग करने में भी मदद करे।

- **मार्च 2024 तक** देश के प्रत्येक ब्लॉक में वित्तीय साक्षरता केंद्र (सीएफएल) की पहुंच का विस्तार करना।

#### IV.5 शिकायत निवारण और ग्राहक संरक्षण

ग्राहकों को उनकी शिकायतों के समाधान के लिए उपलब्ध साधनों से अवगत कराया जाए। ग्राहक के बायोमेट्रिक और जनसांख्यिकीय डेटा के भंडारण और उसे साझा करने के संबंध में, ग्राहक के निजता के अधिकार की रक्षा के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपायों को सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

औपचारिक वित्तीय सेवाओं के दायरे में बड़ी संख्या में नए ग्राहकों के शामिल होने और क्लोनिंग, हैकिंग, फिशिंग, विशिंग, स्मिशिंग, फार्मिंग, मैलवेयर आदि की घटनाओं के कारण डिजिटल वित्तीय सेवाओं से उभरते जोखिमों के संदर्भ में एक मजबूत ग्राहक सुरक्षा आर्किटेक्चर अति महत्वपूर्ण है। ग्राहक सुरक्षा ढांचे के तहत डेटा की सुरक्षा और सूचना / साइबर सुरक्षा भी ऐसे नए मुद्दे हैं जिनसे निपटने की नितांत आवश्यकता है।

#### सिफ़ारिश

चूँकि वित्तीय प्रणाली बचतकर्ता से पूँजी को चैनलाइज़ करके उसे ऐसे उद्यमियों को देने हेतु ब्रिज का कार्य करता है जिसे इसकी नितांत आवश्यकता होती है, और बदले में यह व्यक्तियों की लेन-देन और वित्तीय ज़रूरतों को पूरा करता है, अतः ऐसे सिस्टम में विश्वास का महत्व सर्वोपरि होता है। इसलिए, विभिन्न स्तरों पर एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का होना अति आवश्यक है। यह सिफ़ारिश की जाती है कि आंतरिक लेखापरीक्षा में बैंकिंग प्रणाली में पहले से ही मौजूद ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र अर्थात आंतरिक लोकपाल योजना के गुणात्मक प्रभावकारिता का भी मूल्यांकन किया जाए।

#### कार्य योजना और माइलस्टोन :

- **मार्च 2020 तक** प्रभावशीलता और समय पर प्रतिक्रिया देने के लिए वित्तीय सेवा प्रदाताओं के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करना।
- **मार्च 2021 तक** सभी हितधारकों द्वारा सामूहिक रूप से एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण पोर्टल / मोबाइल ऐप विकसित करना जो वित्तीय क्षेत्र से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने, ट्रैक करने और निवारण की स्थिति के लिए एक सामान्य इंटरफ़ेस के रूप में कार्य करे।
- **मार्च 2022 तक** एक ऐसे आम टोल-फ्री हेल्पलाइन को शुरू करना, जो बैंकिंग, प्रतिभूतियों, बीमा और पेंशन क्षेत्रों में ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित प्रश्नों के संदर्भ में उत्तर प्रदान करे।
- **मार्च 2022 तक** ग्राहक शिकायत के निवारण के लिए अंतर-विनियामक समन्वय की सुविधा हेतु एक पोर्टल विकसित करना।

## IV.6 प्रभावी समन्वयन

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक अनवरत तरीके से सेवाओं का उपयोग करने में सक्षम हो सके, प्रमुख हितधारकों अर्थात् सरकार, विनियामकों, वित्तीय सेवा प्रदाताओं, दूरसंचार सेवा विनियामकों, कौशल प्रशिक्षण संस्थान आदि के मध्य एक केंद्रित और निरंतर समन्वयन की नितांत आवश्यकता है। लास्ट माइल डिलेवरी, अर्थात् व्यवसाय प्रतिनिधियों का क्षमता निर्माण, ग्रामीण स्तरों पर भुगतान प्रणाली पारिस्थितिक तंत्र बनाने से संबंधित सेवाओं की गुणवत्ता को सुधारने पर ध्यान केंद्रित करने के माध्यम से पिछले प्रयासों से लाभ को समेकित करना होगा ताकि डिजिटल वित्त की संस्कृति को गहन बनाया जा सके जिससे उपयोग और वितरण में आसानी हो सके।

भारत वित्तीय समावेशन की उन्नति में एक लंबा सफर तय कर चुका है और प्रभावी समन्वयन की भूमिका को नकारा नहीं जा सकता है। इन वर्षों में, समावेशी विकास की खोज में महत्वपूर्ण हितधारकों के रूप में उभर रही टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं और फिन-टेक कंपनियों की भूमिका के साथ वित्तीय समावेशन बैंक नेतृत्व वाले मॉडल से एक बहु-हितधारक नेतृत्व वाले दृष्टिकोण की ओर अग्रसर हुआ है।

### सिफ़ारिश

भारत का वृहद आकार और विविधता, वित्तीय समावेशन के विभिन्न उद्देश्यों को पूरा करने के लिए नीति निर्माताओं हेतु एक समन्वित दृष्टिकोण का पालन करने को अनिवार्य बनाता है। चूंकि एसएलबीसी / डीसीसी / बीएलबीसी जैसे मंच विभिन्न हितधारकों के बीच समन्वयन के लिए बने हैं, अतः यह सिफ़ारिश की जाती है कि इस मंच के सदस्य सभी सदस्यों को विशिष्ट जिम्मेदारियों को सौंपने के माध्यम से ऐसे मंचों का अधिकतम लाभ उठाएं। इसके अलावा, प्रौद्योगिकी के माध्यम से समन्वयन को बढ़ावा देकर और अलग-अलग छोटे मंचों का निर्माण करके योजना और विकास हेतु एक विकेन्द्रीकृत दृष्टिकोण को अपना कर स्थानीय स्तर पर वित्तीय समावेशन में तेजी लाने में मदद मिलेगी।

### कार्य योजना और माइलस्टोन :

- सरकार / विनियामकों / वित्तीय सेवा प्रदाताओं / सिविल सोसायटी आदि के बीच कार्रवाई के अभिसरण को सुनिश्चित करने के लिए जमीनी स्तर पर प्रत्येक हितधारकों की जिम्मेदारियों / अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त किया जाए। 2019 में अग्रणी बैंक योजना के 50 वर्ष पूर्ण होने की स्थिति में, एसएलबीसी, एनएसएफआई की अवधि (2019-24) के दौरान प्राप्त किए जाने वाले माइलस्टोन, विजन एवं कार्य योजनाओं की समीक्षा करें, तथा उसे कार्यान्वित करने का प्रयास करें।

- भू-स्थानिक सूचना प्रौद्योगिकी में प्रगति के साथ, आकांक्षी जिलों, उत्तरी पूर्वी क्षेत्र और वामपंथी उग्रवाद प्रभावित जिलों पर विशेष बल देने के साथ वित्तीय समावेशन के तहत प्रगति की निगरानी के लिए उक्त प्रौद्योगिकी का आभ उठाकर एक मजबूत निगरानी ढांचे का विकास किया जा सकता है। **मार्च 2022 तक** एक निगरानी ढांचा और एक जीआईएस डैशबोर्ड विकसित किया जाए।

## V- सिफारिशें

यह अध्याय पिछले अध्याय का एक विस्तृत सारांश है और उन प्रमुख सिफारिशों को सूचीबद्ध करता है जिसे कि कार्यनीतिक स्तंभों में से प्रत्येक के तहत प्राप्त की जानी हैं तथा जिनके लिए पिछले अध्याय में कार्य योजनाओं की रूपरेखा दर्शाई गई है।

### V.1 वित्तीय सेवाओं के लिए यूनिवर्सल एक्सेस

- देश में डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर को बिजली के साथ समन्वित करके बैंक शाखाओं, बीसी आउटलेट, माइक्रो एटीएम, पीओएस टर्मिनलों और स्थिर कनेक्टिविटी आदि के बेहतर नेटवर्किंग के माध्यम से विस्तारित करने की आवश्यकता है। ग्राहकों को पूरी तरह से डिजिटल प्लेटफार्म की ओर आगे बढ़ाने के लिए अपेक्षित बुनियादी ढांचे के निर्माण को सुनिश्चित करने हेतु विभिन्न हितधारकों के साथ समन्वय के माध्यम से प्रयास किए जाने की आवश्यकता है।
- डिजिटल भुगतान हेतु डिजिटल मोड को अपनाने और उसे स्वीकार करने को प्रोत्साहित करना तथा लोगों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली के दायरे में लाना। डिजिटल लेनदेनों के माध्यम से दक्षता और पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए पारंपरिक बैंकिंग आउटलेट्स के अलावा, सहकारी बैंकों, भुगतान बैंकों, लघु वित्त बैंकों तथा अन्य गैर-बैंकिंग संस्थाओं जैसे उर्वरक की दुकानों, फेयर प्राइस शॉप, स्थानीय सरकारी निकायों / पंचायतों के कार्यालय, सामान्य सेवा केंद्रों, शैक्षणिक संस्थानों आदि को शामिल करने के लिए भी प्रयास किए जा सकते हैं।
- बैंकों द्वारा, बीसी को पारिश्रमिक, नकदी आधारित संपार्श्विकों को प्रस्तुत करने की आवश्यकता, नकदी प्रबंधन के मुद्दों और पारगमन में नकदी के लिए बीमा की कमी, जो कि बीसी नेटवर्क के कामकाज को सुचारू रूप से चलाने में बाधक के रूप में कार्य करते हैं, से संबंधित कुछ मुद्दों को समयबद्ध तरीके से निराकरण किए जाने की आवश्यकता है।

### V.2 बुनियादी वित्तीय सेवाओं का समूह प्रदान करना

- बैंक अपने मौजूदा उत्पादों की समय-समय पर समीक्षा करें और वित्तीय उत्पादों को डिजाइन और विकसित करते समय ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण अपनाये।

- फिन-टेक और बीसी नेटवर्क का लाभ उठाकर कुशल वितरण सुनिश्चित करें।
- बीसी को अपेक्षित प्रमाणपत्र प्राप्त करने हेतु प्रोत्साहित करके और उन्हें आर्थिक लाभ देकर उनके लिए क्षमता निर्माण करने हेतु उपाय शुरू किया जाए और उन्हें वित्तीय उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला को प्रदान करने के लिए सक्षम बनाया जाए।

### V. 3 आजीविका और कौशल विकास तक पहुंच

- एक एकीकृत दृष्टिकोण के माध्यम से वित्तीय समावेशन को गहन बनाने के लिए राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका और शहरी आजीविका मिशनों के उद्देश्यों का अभिसरण किया जाना चाहिए।
- आरसेटी, एनआरएलएम, एसआरएलएम, प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना, आदि के माध्यम से वर्तमान में संचालित आजीविका सृजन कार्यक्रमों और कौशल विकास के साथ बैंकों और अन्य वित्तीय सेवा प्रदाताओं के मध्य इंटर-लिंकेज को विकसित किया जाना चाहिए।

### V. 4 वित्तीय साक्षरता और शिक्षा

- ग्राहकों को सरल भाषा में उत्पाद की प्रकृति, उनकी आवश्यकताओं के लिए उत्पाद की उपयुक्तता और लागत की तुलना में प्रतिफल के बारे में बताया जाना चाहिए।
- वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों का संचालन करने के दौरान, जमीनी स्तर के अधिकारियों अर्थात् अग्रणी जिला प्रबंधक (एलडीएम), नाबार्ड के जिला विकास प्रबंधक (डीडीम), आरबीआई के अग्रणी जिला अधिकारी (एलडीओ), जिला और स्थानीय प्रशासन, ब्लॉक स्तर के अधिकारी, एनजीओ, एसएचजी, बीसी, किसान क्लबों, पंचायतों, पीएसीएस, ग्रामीण स्तर के पदाधिकारियों आदि के मध्य समन्वयन सुनिश्चित करने के लिए ठोस प्रयासों की आवश्यकता है।

### V. 5 शिकायत निवारण और ग्राहक संरक्षण

- विभिन्न स्तरों पर एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र बैंकों को शिकायतों का समय पर निवारण करने में मदद करता है।

- ग्राहक शिकायत के निवारण हेतु अंतर-विनियामक समन्वय की सुविधा के लिए एक पोर्टल विकसित करना।

## V. 6 प्रभावी समन्वयन

- जमीनी स्तर पर कार्यनीति से संबंधित विजन की उपलब्धि को सुनिश्चित करने के लिए अग्रणी बैंक योजना के अंतर्गत विभिन्न मंचों अर्थात् एसएलबीसी / डीसीसी / बीएलबीसी को मजबूत करें।
- डिजिटल डैशबोर्ड / एमआईएस निगरानी के द्वारा प्रभावी हितधारक समन्वयन को बढ़ावा देने के लिए प्रौद्योगिकी के अंतर्गत उभरते प्रगतियों का लाभ उठाना चाहिए।
- सामाजिक लेखापरीक्षा जैसे विभिन्न साधनों का उपयोग करके वित्तीय समावेशन में तेजी लाने के लिए ग्राम पंचायतों / सिविल सोसायटी / गैर सरकारी संगठनों को सक्रिय रूप से शामिल करने हेतु एक मंच बनाकर योजना और विकास के लिए विकेन्द्रीकृत दृष्टिकोण को प्रोत्साहित किया जाए।

सिफारिशों पर की गई कार्रवाई की समीक्षा मार्च 2021 में की जा सकती है और तदनुसार, कार्यप्रणाली में सुधार की शुरुआत की जा सकती है।



## VI वित्तीय समावेशन की प्रगति का आंकलन

VI. 1 वित्तीय समावेशन मानदंडों की निगरानी के माध्यम से वित्तीय समावेशन नीतियों का आवधिक मूल्यांकन, नीति निर्माताओं और हितधारकों को एक समन्वित दृष्टिकोण के माध्यम से देश की उपलब्धियों को समझने और विभिन्न मुद्दों तथा चुनौतियों का समाधान करने के लिए आवश्यक अंतर्दृष्टि प्रदान करता है। वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद (एफएसडीसी) एक सर्वोच्च मंच है जो एफएसडीसी उप-समिति (एफएसडीसी-एससी) के तत्वावधान में वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता पर तकनीकी समूह (टीजीएफआईएफएल) के माध्यम से वित्तीय समावेशन और साक्षरता की निगरानी करता है। वित्तीय समावेशन सलाहकार समिति (एफआईएसी) अपने अन्य उद्देश्यों के साथ एफआई पर नीतियों की समीक्षा करती है। साथ ही राज्य स्तर पर, वित्तीय समावेशन और विकास से संबंधित मुद्दों पर चर्चा करने के लिए राज्य स्तरीय बैंकर समिति, शीर्ष निगरानी और समन्वयन मंच के रूप में कार्य कर रहे हैं।

VI. 2 जहां तक वित्तीय समावेशन संकेतक के डिजाइन का प्रश्न है, वित्तीय समावेशन से संबंधित प्रगति की मात्रात्मक निगरानी के लिए विभिन्न तरीकों और माध्यमों पर पर्याप्त शोध किया गया है। जी20 वित्तीय समावेशन संकेतक, देश के विशिष्ट संकेतकों और लक्ष्यों के निर्माण हेतु एक उपयोगी मार्गदर्शक एवं शुरुआती बिंदु के रूप में कार्य करते हैं। देशों में वित्तीय समावेशन को मापने वाले कुछ प्रमुख वैश्विक डेटा स्रोतों में आईएमएफ का वित्तीय एक्सेस सर्वेक्षण, विश्व बैंक द्वारा ग्लोबल फाइंडेक्स डेटाबेस और एंटरप्राइज सर्वे शामिल हैं।

VI. 3 भारत में, आरबीआई वित्तीय समावेशन योजनाओं, प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के तहत ऋण प्रवाह, अल्पसंख्यकों के लिए ऋण प्रवाह और प्रमुख सरकारी योजनाओं के तहत की गई प्रगति पर बैंकों से डेटा एकत्र करता है। आरबीआई द्वारा एकत्र किए गए उपरोक्त आंकड़ों के अलावा, नाबार्ड, ग्रामीण सहकारी और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों से डेटा एकत्र करता है। अन्य वित्तीय क्षेत्र विनियामक भी अपनी विनियमित संस्थाओं से संबंधित आवश्यक डेटा को एकत्र करते हैं। वित्त मंत्रालय, भारत सरकार भी वित्तीय समावेशन से संबंधित एक इंडेक्स तैयार कर रही है।

VI. 4 संपूर्ण डेटा संग्रह प्रक्रिया को सार्थक बनाने और भविष्य के नीतिगत हस्तक्षेपों के लिए इनपुट प्रदान करने के लिए, निम्नलिखित दृष्टिकोण को अपनाने हेतु विचार किया जा सकता है:

- i. डेटा को इलेक्ट्रॉनिक रूप से कैचर किया जाना चाहिए, और सीधे उन सिस्टम से जो इन डेटा सेट को एक स्वचालित डेटा निष्कर्षण विधि के माध्यम से संग्रहीत करते हैं। डेटा के इस तरह के संग्रह से बाधारहित प्रक्रियाएं, न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप और डेटा की सटीकता में वृद्धि होगी।
- ii. वित्तीय क्षेत्र के सभी विनियामकों के मध्य डेटा के एकीकरण को डिजिटल एमआईएस डैशबोर्ड के रूप में प्रस्तुत किया जाना चाहिए, जिसका बारीक विश्लेषण किया जा सके ताकि जमीनी स्तर पर वित्तीय समावेशन प्रगति में बाधा उत्पन्न करने वाले मुद्दों को समझा जा सके। इन मुद्दों को संबंधित मंचों पर उपयुक्त तरीके से उठाया जाए तथा भविष्य में प्रगति की निगरानी की जाए।
- iii. इस क्षेत्र में आगे बढ़ते हुये, सुसंगत, विश्वसनीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर तुलनीय 'जेंडर डिसेग्रिगेटेड' संबंधी डेटा की उपलब्धता उन नीतियों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए महत्वपूर्ण है जो कि औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक महिलाओं की पहुंच के संबंध में लिंग भेद अंतर को कम करने में मदद कर सके। इसके अलावा, देश भर में वित्तीय सेवाओं तक महिलाओं की पहुंच हेतु क्षेत्रीय भिन्नता और असंतुलन के अस्तित्व की समझ भी उपयुक्त नीतिगत हस्तक्षेप के साथ आने में मदद करेगी जो अंततः महिलाओं को अपने घरेलू वित्त के बेहतर प्रबंधन के माध्यम से अच्छी आर्थिक स्थिति प्राप्त करने में मदद करेगी।

VI. 5 वित्तीय समावेशन प्रगति का निर्धारण आमतौर पर एक्सेस, उपयोग और गुणवत्ता नामक तीन आयामों के माध्यम से किया जाता है।

चित्र VI.1- वित्तीय समावेशन का आंकलन



VI. 6 एक्सेस इंडिकेटर्स, बैंकिंग आउटलेटों (बैंक शाखाओं, व्यवसाय प्रतिनिधि आउटलेट्स), ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) और बिक्री केंद्र (पीओएस) टर्मिनलों के रूप में एक्सेस पॉइंट्स से संबंधित विवरण दिखाते हैं। एक्सेस पैरामीटर को भूगोल (उदाहरण के लिए प्रति 1000 वर्ग किमी में बैंकिंग आउटलेट की संख्या) के साथ-साथ जनसांख्यिकी (उदाहरण के लिए प्रति 1,00,000 वयस्क आबादी पर बैंकिंग आउटलेट की संख्या) के रूप में दर्शाया जा सकता है। आमतौर पर, एक्सेस संकेतक के लिए डेटा, सरकार / विनियामक के पास उपलब्ध डेटा से प्राप्त किया जाता है।

## चित्र VI.2- वित्तीय सेवाओं तक पहुंच को मापने के लिए व्यापक संकेतक



VI. 7 उपयोग संकेतक यह दिखाते हैं कि लक्ष्य ग्राहकों द्वारा उत्पादों का उपयोग कैसे किया जा रहा है। उपयोग हेतु डेटा प्राथमिक और माध्यमिक स्रोतों के माध्यम से एकत्र किये जा सकते हैं। यद्यपि, वित्तीय सेवा प्रदाताओं से खातों, उत्पादों आदि की संख्या का डेटा एकत्र किया जा सकता है, तथापि विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के उपयोग संबंधी अंतर्दृष्टि ग्राहकों से प्रतिक्रिया / सर्वेक्षण के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है।

## चित्र 3- वित्तीय सेवाओं के उपयोग को मापने के लिए व्यापक संकेतक



VI. 8 गुणवत्ता संकेतक, उन सहायक स्तंभों का वर्णन करते हैं जो यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक वित्तीय सेवाओं का उपयोग उनकी संतुष्टि के लिए कर सकें। उदाहरण के लिए, वित्तीय साक्षरता और क्षमता, ग्राहकों को सही विकल्प चुनने में मदद करने हेतु एक महत्वपूर्ण समर्थक है। हालांकि, प्रदाता द्वारा उचित सेवा की कमी से ग्राहक को असंतोष हो सकता है जिसके परिणामस्वरूप वित्तीय अपवर्जन हो सकता है। चूंकि गुणवत्ता में मनोवाद का आयाम भी शामिल है, अतः यह आवश्यक है कि अच्छी तरह से परिभाषित मैट्रिक होना चाहिए जो डेटा को कैप्चर करते समय कुछ लचीलेपन की अनुमति देता हो। वित्तीय समावेशन के तहत गुणवत्ता को मापने में, वित्तीय साक्षरता और क्षमता, सेवा प्रदाता के संचार में स्पष्टता और पारदर्शिता, ग्राहकों की संतुष्टि, शिकायत निवारण प्रक्रिया की उपलब्धता और समय पर निवारण तंत्र, शामिल हो सकते हैं।

चित्र VI.4- वित्तीय सेवाओं की गुणवत्ता को मापने के लिए व्यापक संकेतक



1

वित्तीय साक्षरता और क्षमता

वित्तीय ज्ञान स्कोर: अंकगणितीय स्कोर जो बुनियादी वित्तीय अवधारणाओं के बारे में प्रश्नों के सही जवाब, जैसे: (ए) मुद्रास्फीति; (बी) ब्याज दर; (c) चक्रवृद्धि ब्याज; (घ) धन भ्रम; (ई) जोखिम विविधता; (च) बीमा का मुख्य उद्देश्य, का जोड़ है।



2

शिकायत निवारण

औपचारिक आंतरिक और बाह्य विवाद समाधान तंत्र जिसे निम्न के माध्यम से मापा जाता है:

- i) प्राप्त शिकायतों की संख्या
- ii) समाधान की गई शिकायतों की संख्या

VI. 9 वित्तीय समावेशन संकेतकों का एक उदाहरण नीचे प्रस्तुत किया गया है:

क्र. सं.	श्रेणी	संकेतक	फॉर्मूला
<b>एक्सेस</b>			
1	सेवा के भौतिक बिंदु	प्रति 100,000 वयस्कों पर बैंकिंग आउटलेटों की संख्या	बैंकिंग आउटलेटों की कुल संख्या -----X100000 कुल वयस्क जनसंख्या
2		प्रति 100,000 वयस्कों पर एटीएम की संख्या	एटीएम की कुल संख्या ----- X 100000 कुल वयस्क जनसंख्या
3		प्रति 100,000 वयस्कों पर देश भर में डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट सेवा केंद्रों की संख्या	डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट सेवा केंद्रों की कुल संख्या ----- X 100000 कुल वयस्क जनसंख्या
4		प्रति 100,000 वयस्कों पर म्यूचुअल फंड वितरकों की संख्या	म्यूचुअल फंड वितरकों की कुल संख्या ----- X 100000 कुल वयस्क जनसंख्या
<b>उपयोग</b>			
5	औपचारिक रूप से बैंकिंग वाले वयस्क	बचत बैंक खाते के साथ वयस्कों का प्रतिशत	बचत बैंक खाते के साथ वयस्कों की कुल संख्या ----- X 100 कुल वयस्क जनसंख्या
6	औपचारिक रूप से बैंकिंग वाली महिलाएं	बचत बैंक खाता रखने वाली महिलाओं का प्रतिशत	बचत बैंक खाते वाली महिलाओं की कुल संख्या ----- X 100 महिलाओं की कुल जनसंख्या
7	औपचारिक बैंकिंग के साथ एमएसएमई	बैंक क्रेडिट तक पहुंच वाले एमएसएमई का प्रतिशत	बैंक क्रेडिट तक पहुंच वाले एमएसएमई ----- X 100 एमएसएमई की कुल संख्या
8	औपचारिक बैंकिंग के साथ कृषि क्षेत्र	बैंक क्रेडिट तक पहुंच वाले एसएमएफ का प्रतिशत	बैंक क्रेडिट तक पहुंच के साथ एसएमएफ की कुल संख्या x 100 ----- एसएमएफ की कुल संख्या
9	पेंशन के साथ वयस्क	पेंशन पॉलिसी वाले वयस्कों का प्रतिशत (जिनमें एनपीएस और एपीवाई शामिल हैं)	पेंशन खातों वाले वयस्कों की कुल संख्या ----- X 100 कुल वयस्क जनसंख्या

10	जीवन बीमा के साथ वयस्क	जीवन बीमा उत्पाद वाले वयस्कों का प्रतिशत	जीवन बीमा के साथ वयस्कों की कुल संख्या ----- X 100 कुल वयस्क जनसंख्या
11	गैर-जीवन बीमा के साथ वयस्क	गैर-जीवन बीमा उत्पाद वाले वयस्कों का प्रतिशत	गैर-जीवन बीमा वाले वयस्कों की कुल संख्या ----- X 100 कुल वयस्क जनसंख्या
12	क्रेडिट उत्पाद के साथ वयस्क	बैंकों से क्रेडिट उत्पाद प्राप्त करने वाले वयस्कों का प्रतिशत	बैंकों के क्रेडिट उत्पाद प्राप्त करने वाले वयस्कों की संख्या ----- X 100 कुल वयस्क जनसंख्या
13	म्यूचुअल फंड उत्पाद (फोलियो) के साथ वयस्क	म्यूचुअल फंड उत्पाद (फोलियो) वाले वयस्कों का प्रतिशत	म्यूचुअल फंड उत्पाद (फोलियो) वाले वयस्कों की संख्या ----- X 100 कुल वयस्क जनसंख्या
14	डीमैट खातों के साथ वयस्क	डीमैट खातों के साथ वयस्कों का प्रतिशत	डीमैट खातों के साथ वयस्कों की संख्या ----- X 100 कुल वयस्क जनसंख्या
15	पेंशन के साथ महिलाएं	पेंशन उत्पाद लेने वाली महिलाओं का प्रतिशत (एपीवाई / एनपीएस सहित)	पेंशन खाते वाली महिलाओं की कुल संख्या ----- X 100 महिलाओं की कुल जनसंख्या
16	जीवन बीमा वाली महिलाएं	जीवन बीमा उत्पाद रखने वाली महिलाओं का प्रतिशत	जीवन बीमा उत्पाद के साथ महिलाओं की कुल संख्या ----- X 100 महिलाओं की कुल जनसंख्या
17	गैर-जीवन बीमा के साथ महिलाएं	गैर-जीवन बीमा उत्पाद रखने वाली महिलाओं का प्रतिशत	गैर-जीवन बीमा उत्पाद वाली महिलाओं की कुल संख्या ----- X 100 महिलाओं की कुल जनसंख्या
18	ऋण उत्पाद के साथ महिलाएं	औपचारिक ऋण उत्पाद वाली महिलाओं का प्रतिशत	औपचारिक ऋण उत्पाद के साथ कुल महिलाओं की संख्या ----- X 100 महिलाओं की कुल जनसंख्या
19	म्यूचुअल फंड उत्पाद (फोलियो) के साथ महिलाएं	म्यूचुअल फंड उत्पाद (फोलियो) वाली महिलाओं का प्रतिशत	म्यूचुअल फंड उत्पादों (फोलियो) वाली महिलाओं की संख्या ----- X 100 महिलाओं की कुल जनसंख्या

20	डीमैट अकाउंट वाली महिलाएं	डीमैट खातों के साथ महिलाओं का प्रतिशत	डीमैट अकाउंट वाली महिलाओं की संख्या ----- X 100 महिलाओं की कुल जनसंख्या
<b>गुणवत्ता</b>			
21	वित्तीय साक्षरता और क्षमता	वित्तीय ज्ञान स्कोर: अंकगणितीय स्कोर जो बुनियादी वित्तीय अवधारणाओं के बारे में प्रश्नों के सही जवाब, जैसे: (ए) मुद्रास्फीति; (बी) ब्याज दर; (C) चक्रवृद्धि ब्याज; (घ) धन भ्रम; (ई) जोखिम विविधता; (च) बीमा का मुख्य उद्देश्य, का जोड़ है।	आवधिक डिपस्टिक सर्वेक्षण के माध्यम से
22	शिकायत निवारण	औपचारिक आंतरिक और बाह्य विवाद समाधान तंत्र जिसे निम्न के माध्यम से मापा जाता है: i) प्राप्त शिकायतों की संख्या ii) समाधान की गई शिकायतों की संख्या iii) शिकायतों की श्रेणी iv) शिकायतों के समाधान के लिए लिया गया औसत समय	बैंकिंग लोकपाल योजना और बैंकों के डेटा के माध्यम से

### अध्ययन / सर्वेक्षण का संचालन

VI.10 वित्तीय सेवा प्रदाताओं से एकत्र किए गए आंकड़ों के अलावा, उत्पादों के अंतिम उपयोगकर्ताओं, जिसे ग्राहक कहा जाता है, से प्रतिक्रिया और अंतर्दृष्टि प्राप्त करने की भी नितांत आवश्यकता है। ग्लोबल फिंडेक्स डिमांड साइड डेटा और वर्ल्ड बैंक का एंटरप्राइज सर्वे, फिन-स्कोप, क्रिसिल के इनक्लूसिक्स आदि सहित कई डिमांड साइड सर्वेक्षण हैं। यद्यपि, ये वित्तीय समावेशन के तहत मैक्रो स्तर की प्रगति को समझने हेतु व्यापक संकेतक और टूल किट के रूप में कार्य कर सकते हैं, परंतु फिरभी क्षेत्रीय असमानता से संबंधित मुद्दों और विशेष मांगों के कारण असमानता और अपवर्जन की समस्याओं को गंभीरता से समझने के लिए यह आवश्यक है कि क्षेत्र विशिष्ट मुद्दों के आधार पर सर्वेक्षण का निर्माण किया जाए।

VI. 11 इसकी शुरुआत करने के लिए, हितधारकों के वित्तीय समावेशन प्रयासों के तहत प्रगति में बाधा डालने वाले गुणात्मक मुद्दों का आंकलन करने के लिए एक बेस लाइन सर्वेक्षण किया जा सकता है। जिन मुद्दों को शामिल किए जाने की सिफारिश की गई है उनमें निम्न अन्य पहलुओं को भी शामिल किया जा सकता है:



- क. खाता खोलते समय, उधार लेते समय, या माइक्रो इंश्योरेंस, पेंशन, निवेश और प्रेषण जैसे अन्य वित्तीय समावेशन उत्पादों की सुविधा प्राप्त करने हेतु वित्तीय सेवाओं तक पहुँचने में सामना की जा रही चुनौतियाँ
- ख. डिजिटल वित्तीय सेवाओं का उपयोग करते समय सामना की जा रही चुनौतियाँ
- ग. वित्तीय सेवा प्रदाता का रवैया
- घ. नियम और शर्तों सहित उत्पाद की विशेषताओं का पूरा ज्ञान
- ङ. ग्राहक अधिकारों का ज्ञान
- च. शिकायत निवारण तंत्र
- छ. उत्पादों का उपयोग करने में संतुष्टि

## VII निष्कर्ष

VII.1 यह दस्तावेज़ उन प्रमुख मुद्दों पर प्रकाश डालता है जो वित्तीय समावेशन में बाधक के रूप में कार्य करते हैं तथा अगले 5 वर्षों में स्थायी वित्तीय समावेशन को समर्थन प्रदान करने हेतु यह दस्तावेज़ विभिन्न सिफारिशों के समूह एवं कार्य योजनाओं के साथ उजागर हुआ है।

VII.2 न केवल बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों से, बल्कि सिविल सोसाइटी सहित अन्य हितधारकों के समूह से भी वृहद स्तर पर ठोस प्रयासों की आवश्यकता है। जिसके परिणामस्वरूप, यह दस्तावेज़ वित्तीय सेवाओं के लिए यूनिवर्सल एक्सेस और बुनियादी वित्तीय सेवाओं का एक समूह प्रदान करने को कार्यनीति के शुरुआती बिंदु के रूप में देखता है। अगले कुछ वर्षों में, यह परिकल्पित किया गया है कि संबंधित हितधारकों द्वारा किए जा रहे केन्द्रित प्रयासों के कारण पूर्ण वित्तीय समावेशन के साथ सर्वव्यापी भौतिक और डिजिटल कनेक्टिविटी का संयोजन संभव होगा। उत्पाद के डिजाइन तथा वितरण हेतु ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण, वित्तीय साक्षरता पर ध्यान केन्द्रित करना, तथा प्रासंगिक अध्यायों में दर्शाए गए अनुसार ग्राहक सुरक्षा ढांचे को और अधिक सुदृढ़ करने जैसे मामलों पर पर्याप्त ध्यान देने की आवश्यकता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि निजी क्षेत्रों के भागीदारों सहित सेवा प्रदाताओं की सक्रिय सहभागिता के माध्यम से अंतिम ग्राहकों के लिए उपलब्ध विकल्प तथा बेहतर वितरण को सुनिश्चित करने हेतु सरकार के पीएमजेडीवाय द्वारा प्रारम्भ की गई गति को और आगे बढ़ाया जा सके।

VII.3 यदि नीति की चर्चा में डिजिटल वित्तीय समावेशन तथा फिन-टेक की भूमिका का सार्थक समेकन नहीं होता है तो वित्तीय समावेशन नीतियों पर की गई चर्चा अधूरी है। यद्यपि, भारत को पिछले कुछ वर्षों से जन धन - आधार - मोबाइल ट्रिनिटी से बहुत फायदा हुआ है, परंतु फिर भी लेनदेन के लिए डिजिटल माध्याओं के उपयोग हेतु जागरूकता में वृद्धि, पहुँच बिन्दुओं / स्वीकृति आधारभूत संरचना में वृद्धि तथा सहमति तथा गोपनीयता के सिद्धान्त से सम्मिलित एक सुरक्षित वातावरण सहित डिजिटल वित्तीय सेवाओं के पारिस्थितिकी तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए पर्याप्त उपायों की आवश्यकता है। इसकी अपेक्षा की जाती है कि अगले कुछ वर्षों में विनियामकों, वित्तीय सेवा प्रदाताओं तथा विशेषरूप से डिजिटल माध्यम से वित्तीय सेवाओं का लाभ उठाने वाले ग्राहकों के बीच पर्याप्त समझ को स्थापित करने के लिए फिन-

टेक अपनी वर्तमान संरचना से और अधिक विकास करेगा। अतः यह महत्वपूर्ण है कि पहले डिजिटल रूप से शामिल नए ग्राहकों को पर्याप्त जागरूकता और साक्षरता प्रदान की जाए।

VII.4 वित्तीय समावेशन में हुई प्रगति के प्रयोजन तथा इसके वैज्ञानिक मूल्यांकन की आवश्यकता को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता। यद्यपि, आंकड़े संग्रहण के बहुत से प्रयास चल रहे हैं, परंतु फिर भी केवल वित्तीय सेवा प्रदाताओं से एकत्र आंकड़ों के आगे भी सोचने की आवश्यकता है। ग्राहकों से प्राप्त प्रतिक्रियायें तथा सर्वेक्षण, बड़े डेटा सेट से लाभ तथा कवरेज पर समग्र दृष्टिकोण एकत्र करने के लिए डेटा का महत्वपूर्ण रूप से विश्लेषण तथा संग्रहण एवं वित्तीय सेवाओं का उपयोग भी आवश्यक है। समग्र वित्तीय खुशहाली पर वित्तीय समावेशन नीतियों का प्रभाव देखने के लिए विभिन्न लक्षित समूहों को दी जाने वाली वित्तीय सेवाओं की गुणवत्ता पर अंतर्दृष्टि बहुत उपयोगी होगी।

## संदर्भ-ग्रंथ सूची

1. पीएफआरडीए के बारे में, (09 अक्टूबर 2018) पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण की वेबसाइट <http://www.pfrda.org.in/> से प्राप्त:
2. डीएफएस, वित्त मंत्रालय (09 अक्टूबर 2018), पीएमजेडीवाई की निरंतरता, 14 अगस्त 2018 से आगे। PMJDY: [https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/Continuation\\_of\\_PMJDY.pdf](https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/Continuation_of_PMJDY.pdf) से लिया गया।
3. डीएफएस, वित्त मंत्रालय, (09 अक्टूबर 2018). पीएमजेजेबीवाई. वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से प्राप्त: [https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Jeevan-Jyoti-Bima-Yojana\(PMJJBYP\)](https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Jeevan-Jyoti-Bima-Yojana(PMJJBYP))
4. डीएफएस, वित्त मंत्रालय, (09 अक्टूबर 2018). पीएमएसबीवाई. वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से प्राप्त: [https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Suraksha-Bima-Yojana\(PMSBY\)](https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Suraksha-Bima-Yojana(PMSBY))
5. डीएफएस, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार (अगस्त 2014) मिशन दस्तावेज़ - पीएमजेडीवाई. पीएमजेडीवाई से प्राप्त: [https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/PMJDY\\_BROCHURE\\_ENG.pdf](https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/PMJDY_BROCHURE_ENG.pdf)
6. गिरिधर जी जेम्स, के कुमार, एस सिवराजू, एस. आलम, एम गंगाधरन, के गुप्ता एन, (2017). *हमारे वृद्धजनों की देखभाल: इंडिया एजिंग रिपोर्ट : 2017*, नई दिल्ली, भारत : संयुक्त राष्ट्र जनसंख्या निधि | <https://india.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/India%20Ageing%20Report%20-%202017%20%28Final%20Version%29.pdf> से प्राप्त, दिनांक 09 अक्टूबर 2018
7. *आवास- सतत विकास के लक्ष्य (09 अगस्त 2018)*. यूएनडीपी : <http://www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals.html> से प्राप्त
8. आरबीआई. (28 दिसंबर 2015). *वित्तीय समावेशन पर मध्यावधि पाठ संबंधी समिति की रिपोर्ट*। <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PublicationReport/Pdfs/FFIRA27F4530706A41A0BC394D01CB4892CC.PDF>, से प्राप्त
9. आरबीआई. (09 अक्टूबर 2018,). *अध्याय IV- ऋण वितरण और वित्तीय समावेशन; आरबीआई 2017-18 की वार्षिक रिपोर्ट*. RBI: <https://www.rbi.org.in/scripts/AnnualReportPublications.aspx?Id=1231>, से प्राप्त
10. सिडबी. (09 अक्टूबर 2018). *प्रमाणित ऋण सलाहकार/सिडबी उद्यमी मित्र*: <https://udyamimitra.in/Home/CCC>, से प्राप्त
11. सामाजिक सुरक्षा परामर्श सेवा, विश्व बैंक (09 अक्टूबर 2018). *विश्व बैंक पेंशन सुधार प्राइमर- विश्व बैंक पेंशन वैचारिक ढांचा*। [worldbank.org: http://siteresources.worldbank.org/INTPENSIONS/Resources/395443-1121194657824/PRPNoteConcept\\_Sept2008.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTPENSIONS/Resources/395443-1121194657824/PRPNoteConcept_Sept2008.pdf) से प्राप्त
12. *यूनिवर्सल फाइनेंसियल एक्सेस 2020*. (09 अक्टूबर 2018). विश्व बैंक की वेबसाइट : <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>, से प्राप्त
13. वेल्फेयर, एमओ. (09 अक्टूबर 2018). लघु *किसानों को संस्थागत ऋण- प्रेस सूचना ब्यूरो*. प्रेस सूचना ब्यूरो : <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=175181>, से प्राप्त
14. विश्व बैंक समूह (2018). *राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन कार्यनीति का विकास और संचालन*: वाशिंगटन डीसी: विश्व बैंक समूह